

PALVELUNKÄYTTÄJÄT SOSIAALIPALVELUITA SUUNNITTELEMASSA KRIITTINEN TUTKIMUS OSALLISTUMISESTA

Hanna Maria Elo

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2012



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Sosiaalitieteiden laitos
Tekijä – Författare – Author Hanna Maria Elo		
Työn nimi – Arbetets titel – Title Palvelunkäyttäjät sosiaalipalveluita suunnittelemassa -Kriittinen tutkimus osallistumisesta		
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiaalityö		
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika – Datum – Month and year Toukokuu 2012	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 120+3
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Tutkielmassa oli tarkoituksena tutkia sosiaalipalveluita käyttävien henkilöiden, eli palvelunkäyttäjien, tulkintoja Espoon kaupungin palvelurakennemuutostuksen suunnitelmista. Jotta suunnitelmista voitiin puhua, oli ensimmäisenä tutkimustehtävänä Espoon palvelurakennemuutostusta koskevien suunnitelmien tutkiminen. Teoreettisena näkökulmana tutkimuksessa sovellettiin palvelunkäyttäjäosallisuutta, kriittis-emansipatorista tutkimustraditiota, diskurssien tutkimista sekä dialogisuutta. Perusteluina palvelunkäyttäjien osallistumiselle esitetään ihmisoikeuksia ja Suomen perustuslakia. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että kielelliset ja puhevaltaan liittyvät kysymykset ovat merkittävä kokonaisuus sosiaalityön kontekstissa. Lisäksi tutkimus on osoittanut, että palvelunkäyttäjäosallisuus muun muassa lisää palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin sekä vaikuttaa positiivisesti palveluntuottajan talouteen. Tutkielmassa saadaan tietoa palvelunkäyttäjien suunnitelmiin liittyvistä jäsennyksistä sekä mallinnetaan palvelunkäyttäjien osallistumisen mahdollisuuksia.</p> <p>Tutkimuksen sekundaariaineistona käytettiin Espoon kaupungin julkaisemia julkisia dokumentteja, joiden avulla saatiin tietoa siitä, mitä palvelurakennemuutostukseen liittyvät suunnitelmat pitivät sisällään. Suunnitelmat tiivistettiin, ja ne nimettiin Espoon puheenvuoroiksi. Primääriaineiston muodostivat kahdentoista sosiaalitoimiston palvelunkäyttäjän kanssa käydyt dialogiset keskustelut, joista viisi oli ryhmäkeskusteluja, yhden ollessa kahden hengen keskustelu. Dialogisissa keskusteluissa käytettiin keskustelun aloituspisteinä Espoon puheenvuoroja. Äänitetyt keskustelut purettiin tekstiksi, jonka jälkeen aineistoa analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimuksen tulokseksi saatiin kuusi palvelunkäyttäjille tärkeää teemaa. Tuloksia tulkittiin ja niistä tehtiin yhteenvetona vastapuheenvuorot Espoole. Vastapuheenvuoroissa palvelunkäyttäjät kaipaivat henkilökohtaista palvelua, vähemmän kynnyksiä, sujuvampia toimeentulotuen prosesseja, osallisuuden tukemista ja aitoa kuuntelemista, palveluiden järkevää suunnittelua sekä selkokieltä ja selittämistä. Tutkimuksen perusteella palvelunkäyttäjille tärkeintä ovat perusasioiden toimivuus sekä osallistumisen näkeminen mahdollisuutena. Tutkimuksen johtopäätöksenä todetaan, että palvelunkäyttäjäosallisuutta sekä tutkimuksessa että sosiaalipalveluiden suunnittelussa tulee tukea ja vahvistaa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä vallan ja eettisyyden kysymyksiin.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Palvelunkäyttäjä, käyttäjäosallisuus, ihmisoikeudet, dialogisuus, kriittis-emansipatorisuus, diskurssi		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Osallistuminen ihmisoikeutena.....	1
1.2	Osallistuminen palvelurakennemuutoksen suunnitteluun.....	2
2	TEEMAAN LIITTYVÄ AIKAISEMPI TUTKIMUS	5
2.1	Asiakas, palvelunkäyttäjä vai joku muu	5
2.2	Käyttäjäosallisuus	9
3	TEOREETTINEN JA KÄSITTEELLINEN PAIKANNUS.....	12
3.1	Kriittis-emansipatorinen tutkimus	12
3.2	Institutionaaliset tekstit diskurssina.....	14
3.3	Dialogisuus	17
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	22
5	TUTKIMUKSEN AINEISTOT.....	25
5.1	Espoon dokumentit palvelurakennemuutoksesta	25
5.2	Aineistosta Espoon puheenvuoroiksi.....	27
5.3	Haastattelujen sijaan dialogisia keskusteluja.....	30
5.4	Ryhmäkeskustelujen toteuttaminen	31
6	KESKUSTELUJEN ANALYYSI	37
6.1	Ääninauhoista teksteiksi	37
6.2	Umpikujaan johtaneet analysoinnin alkuvaiheet	37
6.3	Paluu aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteisiin	40
6.4	Onnistuneen analyysin ainekset.....	42
6.5	Teksteistä sitaateiksi	43
7	TULOKSET.....	46
7.1	Enemmän henkilökohtaista palvelua	46
7.2	Vähemmän kynnyksiä	53
7.3	Toimeentulotuen prosessit sujuviksi.....	65

7.4	Osallisuuden tukemista ja aitoa kuuntelemista.....	74
7.5	Palveluiden järkevää suunnittelua	85
7.6	Selkokieltä ja selittämistä	94
8	TULOSTEN YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT	98
8.1	Palvelunkäyttäjien vastapuheenvuorot	98
8.2	Paluu perusasioihin	99
8.3	Osallistuminen mahdollisuutena.....	101
9	POHDINTA, ARVIOINTI JA EETTISYYS.....	104
9.1	Menetelmistä.....	104
9.2	Eettisyydestä	106
9.3	Tutkijan positiosta tutkimuksessa.....	111
9.4	Tutkimustuloksista.....	113
	LÄHTEET	117
	LIITTEET	
	Liite 1: Tutkimusesite	
	Liite 2: Suostumuslomake	
	Liite 3: Koontitaulukko	

1 JOHDANTO

1.1 Osallistuminen ihmisoikeutena

Oikeus osallistua julkiseen toimintaan ja poliittiseen päätöksentekoon on ihmisoikeus (YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus, 1948, Artikla 21). Se on oikeus, jota tulee suojella ja valvoa, ja joka kuuluu jokaiselle ihmiselle luonnostaan. Emeritusprofessori Jim Ifen (2008) mukaan ihmisoikeudet määrittyvät diskursseissa, eli tietyissä ajallisesti paikannettavissa diskurssikäytännöissä. Tällä hän tarkoittaa sitä, että ihmisoikeudet eivät ole ihmisviisauden tuottama, pysyvä ja muuttumattomaksi tarkoitettu loppuhuipentuma, vaan ajatusten kokonaisuus, jota tulee arvioida kriittisesti. Ifen mukaan ihmisoikeuksien diskursiivisen luonteen takia on tärkeää kysyä, ketkä osallistuvat kyseiseen diskurssiin ja keiden äänellä on eniten painoarvoa. (Ife 2008, 9–11, 135.)

Julkiseen toimintaan ja poliittiseen päätöksentekoon osallistuminen eivät ole Ifen mukaan yksinkertainen asia. Ihmisoikeuskeskustelua käyvät lähinnä lakimiehet, poliitikot, akateemikot, diplomaatit, uskonnolliset johtajat ja muut korkeassa asemassa olevat henkilöt, ja tavallisen ihmisen osallistumisella tarkoitetaan usein demokratiaa valtion tai kunnan hallinnossa. Demokratia toteutuu yleensä *edustuksellisena*, eli kansalaiset voivat äänestää muutamien vuosien välein itselleen edustajaa poliittiseen päätöksentekoon. Lisäksi vaaleilla valittujen edustajien ohella osallistumis- ja päätöksentekovaltaa on usein jaettu virkamiehille, jotta poliittinen koneisto toimisi. (Ife 2008, 135–139.)

Myös Suomen perustuslaissa turvataan oikeus osallistua. Laissa todetaan, että ”Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen” (Suomen perustuslaki 731/1999, § 2 mom. 2). Tarkemmin osallistumisesta säädetään pykälissä, jotka koskevat muun muassa äänestämistä ja vaaleissa ehdolla olemista (Heuru 2002, 42–43). Oikeustieteen lisensiaatti ja hallintotieteiden tohtori Kauko Heurun (2002) mukaan perustuslaissa ilmaistaan lisäksi selkeästi, etteivät yksilön osallistumisen keinot voi jäädä pelkän äänestämisen varaan. Hänen mukaansa yksilön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet kehittämiseen on ymmärrettävä tärkeänä ja laajana kokonaisuutena, jossa yhteiskunnan rooli on tukea. (Heuru 2002, 109.) Kun-

talaisten osalta osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista säädetään kuntalaissa, jossa myös listataan erilaisia keinoja tehtävän toteuttamiseksi (mt., 115). Heuru kirjoittaa kunnallishallintoa koskevassa luvussaan, että *”Edustuksellinen demokratia säilyttäneen asemansa kunnallisessa päätöksenteossa, mutta sen rinnalla erilaisilla muilla osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksilla tulisi olla sija”* (Heuru 2002, 110). Ymmärrän Heurun tarkoittavan sitä, että lain henki velvoittaa kuntia tukemaan osallistumista myös keinoin, joita ei ole lakiin kirjattu. Myös Ife (2008) on sitä mieltä, että edustuksellinen demokratia ei voi olla ainoa keino osallistua. Hän esittää, että edustuksellisuus oikeastaan etäännyttää yksittäisen ihmisen kauas osallistumisesta ja tekee yksittäisen henkilön äänestä voimattoman. Ifen mukaan se, että heikommassa asemassa olevat ja marginaaliin kuuluvat ihmiset eivät pääse osaksi ihmisoikeuskeskustelua, on **ihmisoikeusrikkomus**. (Lihavointi kirjoittajan, Ife 2008, 136–137.)

1.2 Osallistuminen palvelurakenneuudistuksen suunnitteluun

Espoon kaupunginvaltuusto hyväksyi kokouksessaan huhtikuussa 2009 tuottavuusohjelman vuosille 2009–2012. Tuottavuusohjelman seurauksena valtuusto päätti saman vuoden joulukuussa laajamittaisesta palvelurakenneuudistuksesta. (Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020, 3–4.) Olen seurannut palvelurakenneuudistuksen etenemistä näköalapaikalta, sillä olen työsuhteessa Espoon kaupunkiin. Työni kautta perehdyin useisiin palvelurakenneuudistukseen liittyviin suunnitelmiin, ja huomasin ilokseni, että teksteissä puhuttiin vuorovaikutteisesta valmistelusta (Espoon sosiaali- ja terveyspalvelut 2020, 1) ja ennen kaikkea mukaan ottamisesta: *”Palvelujen järjestämistä ja palveluverkkoa uudistettaessa suunnitteluun tulee ottaa mukaan myös asiakkaat eli kuntalaiset sekä yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat”*. (Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020, 14.) Iloni ei kestänyt kauaa, koska havaintoni mukaan asiakkaille tehtiin kuitenkin ainoastaan mielipidegallupiksi luokiteltavia kyselyitä, joita ei voi hyvällä tahdollakaan tulkita ”mukaan ottamiseksi”. Lisäksi törmäsin Espoon kaupungin julkaisemaan Espoo-lehteen (Espoo 2011/4), jonka kannessa ilmoitetaan sen olevan julkinen tiedote espoolaisille. Lehdessä esitellään tulevaisuuden palveluita ja sanotaan näin: *”Asiakkaalle tärkeintä on palvelun saatavuus ja sen esteetön saavutettavuus mahdollisimman vähällä vaivalla.”* (Lihavointi alkuperäinen, Espoo 2011/4, 7.)

Kirjoituksessa ei ollut mainintaa lähteistä, joten on epäselvää, että mistä ja miten asiakkaita koskeva tieto on saatu.

Lain ja Espoon suunnitelmien lisäksi myös sosiaalityön tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin. Tutkimusten mukaan asiakkaiden osallistumista tulisi lisätä siten, että asiakkaat osallistuisivat heitä tai heidän palveluitaan koskevan tutkimuksen tekoon. Tällaista uutta näkökulmaa kutsutaan tutkimuskirjallisuudessa palvelunkäyttäjäosallisuudeksi. Sen lisäksi, että osallistuminen on ihmisoikeuskysymys, on asiakkaita osallistavalla tutkimuksella todettu olevan positiivisia vaikutuksia sekä tutkimustulosten luotettavuuteen, palveluiden vaikuttavuuteen, palvelunkäyttäjien tyytyväisyyteen että palveluntuottajan talouteen (esim. Hanley ym.¹, 2003, 2–4; McLaughlin 2009a 22–41).

Tässä pro gradu -tutkielmassa olen Jim Ifen ja Kauko Heurun innoittamana kiinnostunut sosiaalipalveluita käyttävien henkilöiden osallistumisesta sosiaalipalveluiden suunnitteluun. Näkökulmani on palvelunkäyttäjäosallisuus. Tutkimusongelma on saanut alkunsa, koska asiakkaita ei mielestäni ollut otettu puheista huolimatta mukaan suunnitteluun ja halusin tehdä asialle jotakin. Tutkimukseni tarkoitus on saada selville, miten palvelunkäyttäjät tulkitsevat Espoon palvelurakennemuutostusta koskevia suunnitelmia. Olen kiinnostunut siitä, mikä on palvelunkäyttäjille tärkeää ja miksi. Suomessa palvelunkäyttäjäosallisuus on aiheena niin uusi, ettei vastaavaa tutkimusta juuri löydy, mutta kansainvälistä kirjallisuutta palvelunkäyttäjäosallisuudesta (teorian) löytyy, etenkin Iso-Britanniasta. Palvelunkäyttäjien osallistumista sosiaalipalveluiden suunnitteluun ei kuitenkaan ole tietääkseni tutkittu, joten pidän tärkeänä aiheen esille nostamista tutkimuksen tasolla.

Tutkimustyötä helpottaakseni olen rajannut tutkimukseni Espoon kaupunkiin ja sen palvelunkäyttäjiiin. Espoo soveltuu tutkimukseen hyvin, koska se on palvelurakennemuutoksen myötä menossa kohti suuria muutoksia, joista on tuotettu myös runsaasti kirjallisia suunnitelmia. Suunnitelmista olen voinut lukea muutosten koskevan muuan muassa palveluiden keskittämistä ja sähköisiä palveluita. Tutkielmani aiheesta johtuen olen to-

¹ Käytän viittauksessa poikkeuksellisesti vain yhden kirjoittajan nimeä, koska kyseisen oppaan alussa (sivu 2) ohjeistetaan näin tekemään.

teuttanut tutkimuksen kaksivaiheisena. Ensimmäisessä vaiheessa keräsin kirjallista aineistoa koskien Espoon suunnitelmia, jotta tietäisin, mitä on suunniteltu. Sen jälkeen analysoin ja tulkitsin suunnitelmia. Toisessa vaiheessa keskustelin kahdentoista palvelunkäyttäjän kanssa Espoon suunnitelmista, ja tästä syntyi tutkielmani varsinainen pääaineisto, joka käsittää viisi ryhmäkeskustelua ja yhden (kahden hengen) keskustelun.

Tutkielmassani ymmärrän suunnitteluun osallistumisen ihmisoikeutena, jota ei voida ohittaa ja jonka turvaamiseksi tulee kehittää sopivia keinoja. Jim Ifen mukaan sosiaalityö on osallistumisen tukemiseen mitä sopivin professio (Ife 2008, 175), joten aihe sopinee myös sosiaalityön tutkimukseen. Tutkielmani tähtää osallistumisen tukemiseen. Menetelmänä tutkimukseni toteuttamisessa olen käyttänyt dialogisia ryhmäkeskusteluja ja aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Metodologisena taustana ovat kriittis-emansipatorinen tutkimustraditio, diskurssianalyysi ja dialogisuus. Koska tutkimukseeni on osallistunut palvelunkäyttäjiä, on ollut tärkeää toteuttaa tutkimus ja raportointi eettisesti kestäväällä tavalla. Avaan ja perustelen tekemiäni eettisiä ratkaisuja kokonaisuutena tutkielmani viimeisessä luvussa.

2 TEEMAAN LIITTYVÄ AIKAISEMPI TUTKIMUS

2.1 Asiakas, palvelunkäyttäjä vai joku muu

Sosiaali- ja terveysministeriön (2011) julkaiseman integroidun kirjallisuuskatsauksen *Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä* mukaan sosiaali- tai terveyspalveluita käyttävälle henkilölle löytyy tutkimuskirjallisuudesta ainakin kymmenen erilaista ilmaisua. Näistä sosiaalihuol-
lolle tavallisimpia ovat asiakas, palvelunkäyttäjä ja yksilö. (Mt., 15.) Catherine McDona-
ldin (2006) mukaan ei ole ollenkaan samantekevää, mitä termiä käytetään, kun puhu-
taan sosiaalipalveluita käyttävistä tai vastaanottavista henkilöistä. Hän kirjoittaa kirjas-
saan *Challenging social work: the institutional context of practice*, että käsitteet luovat
identiteettejä, joilla on seurauksia. Käyttämämme käsitteet muista ihmisistä kuvaavat
sekä suhdettamme [relationship]² heihin, joista sanoja käytetään, että asennettamme
heidän toimijuuttaan kohtaan tässä suhteessa. (McDonald 2006, 115.) Yhtä lailla kuin
diskurssit muuttavat maailmaa (tästä lisää luvussa 3.2), myös sanavalintamme esimer-
kiksi sosiaalipalveluita käyttävistä henkilöistä muuttavat ajatustamme heistä, ja vaikut-
tavat siten myös heidän kokemuksiinsa (McDonald 2006, 117).

Perustelen seuraavassa oman valintani yhteiseksi nimitykseksi tutkimukseeni osallistu-
neille henkilöille käymällä läpi muutamia vaihtoehtoisia käsitteitä. Aloitan tunnetuim-
masta, eli asiakkaasta [client]. Suomenkielisenä sanana asiakas voi kuulostaa neutraalil-
ta ilmaisulta, mutta siihen itse asiassa sisältyy oletus *objektina olemisesta*, eli siitä asi-
akkaat ainoastaan *vastaanottavat* palvelua. Näin ei kuitenkaan pitäisi olla, vaan jokaisen
sosiaalipalveluita käyttävän henkilön tulisi olla subjekti, eli tekijä, sekä omassa elämäs-
säan että sosiaalipalveluiden kontekstissa. McDonald kritisoi voimakkaasti sanaa asia-
kas samoista syistä ja lisää vielä, että yleensä asiakas voi valita, onko asiakassuhteessa
vai ei. Hän vertaa sosiaalitoimen asiakkuutta esimerkiksi asianajajan asiakkuuteen ja
toteaa, että useimmiten sosiaalitoimen asiakkaat ovat jollakin tapaa ”vankeina” asi-
akkuudessaan. (McDonald 2006, 115–116). Koska tutkimukseni lähtökohtana on osallis-

² Käytän tutkielmassani [hakasulkeita] osoittamaan sanojen alkuperäistä ilmaisua tutkimuskirjallisuudes-
sa.

tuminen aktiivisessa ja positiivisessa mielessä, en halua käyttää sanaa asiakas, joka passivoi ja objektivoi osallistujia.

Toiseksi, sosiaalipalveluita käyttäviä henkilöitä on nimitetty myös sanoilla kuluttaja [consumer] tai tilaaja [customer]. Nämä käsitteet ovat suomalaisessa sosiaalityön kontekstissa vieraaita, mutta tuttuja Iso-Britanniassa, jossa ne tulivat puheisiin erityisesti sosiaali- ja terveysalan sektorin reformien myötä, sen jälkeen, kun Tony Blairin johtama työväenpuolue [The Labour Party] voitti vaalit vuonna 1997. Tuolloin keskusteluun tuli uusien julkisjohtamisen oppien myötä aiemmin kyseisille aloille vieraampi talous- ja tehokkuuspuhe. (Fairclough 2002a 166–167; Fairclough 2002b, 163–164.) Talous- ja tehokkuuspuheen mukana alettiin käyttää uudenlaista retoriikkaa palveluntuottajista ja puhua sosiaalityöntekijöistä huollon johtajina [care managers], ja asiakkaista tuli tämän huollon kuluttajia tai tilaajia (Fairclough 2002a, 167; McLaughlin 2009b, 1103–1104). Kuluttajista tai tilaajista puhuminen johtaa siihen, että tällaisten henkilöiden ajatellaan olevan täysin kykeneviä tekemään harkittuja päätöksiä täyttääkseen omat tarpeensa. Näin siitä huolimatta, että samaan aikaan tiedetään, etteivät ihmiset aina valitse sitä, mikä on heille esimerkiksi terveyden kannalta hyväksi. (McLaughlin 2009a, 14.) Lisäksi puhe kuluttajista ja tilaajista pitää sisällään myös piiloviestin siitä, että on olemassa jako *aktiivisiin kuluttajakansalaisiin* ja *paheksuttaviin hyvinvointiriippuvaisiin* [welfare dependent] (McDonald 2006, 116). Itse ajattelen, että sosiaalipalveluiden asiakkaat ovat yksinkertaisesti tavallisia ihmisiä erilaisissa hankalissa tilanteissa, joten en pidä jaottelemaa aktiivisiin ja riippuvaisiin järkevänä enkä perusteltuna. Koska en halua tutkimuksellani vahvistaa mielikuvaa aktiivisista ja riippuvaisista ihmisistä, en siksi myöskään hyväksy käsitteiden kuluttaja ja tilaaja käyttämistä.

Kolmanneksi, minulle ehdotettiin tutkielman suunnittelun alkuvaiheessa, että kutsuisin asiakkaita sanalla *kuntalainen* tai *kansalainen*. Perusteluna lienee ollut, että voisin tällä sanavalinnalla jotenkin valtaannuttaa heitä tai antaa heille positiivisen subjektiuden, jolloin vähentäisin sosiaalitoimiston asiakkuuden leimaa. En koskaan aivan ymmärtänyt tätä ehdotusta, mutta pidin sen kuitenkin mielessäni. Käsitteet kuntalainen ja kansalainen tyrmäsin kuitenkin viimeistään siinä vaiheessa, kun luin Peter Beresfordin (2001) kirjoittaman Critical Social Policy -lehdessä julkaistun artikkelin, joka koskee palvelunkäyttäjiiä ja hyvinvointi- ja sosiaalipolitiikan tulevaisuutta. Beresfordin mukaan on tär-

keää tehdä ero tavallisen kuntalaisen [citizens] tai kansalaisen [public] ja palvelunkäyttäjän [service user] välille, koska kyse on eri asioista. Vaikka näitä sanoja käytetäänkin välillä ikään kuin ne olisivat synonyymejä, ja argumentoidaan, että ”kaikkihan me olemme palvelunkäyttäjiä”, tosiasiasa olemme sitä hyvin eri tavalla (Beresford 2001, 502; 506). Palvelunkäyttäjissä on eroa, sillä esimerkiksi yleislääkärin luona rutiinitarkastuksessa käyntiä ei voi verrata sellaisen ihmisen kokemukseen, joka elää köyhyysrajan alapuolella ja jonka palvelunkäyttö on ”pitkäaikaista, säänneltyä, intiimiä ja eristäytynyttä” ja johon ”liittyy leimaantumista, syrjintää, köyhyyttä ja ulkopuolelle jättämistä” (Beresford 2001, 507; Beresford 2005, 475–476).

Käsitteiden kuntalainen ja kansalainen kautta tutustuin siis käsitteeseen palvelunkäyttäjä. Etsiessäni ja lukiessani tutkielmani teemaan liittyvää kirjallisuutta, törmäsin tähän käsitteeseen useammin kuin muihin vastaaviin. Useat aiheita tutkineet henkilöt näyttävät valinneen palvelunkäyttäjän osaksi terminologiaansa (esim. Beresford 2001; Hodge 2005; McLaughlin 2009a), vaikka käsitettä ei voikaan täysin kritiikittä hyväksyä (Beresford 2005). Palvelunkäyttäjä-käsitteeseen kohdistuva kritiikki johtuu osittain samoista asioista kuin käsitteessä asiakas: se antaa ihmisistä passiivisen kuvan ja vääristelee valinnan vapautta, jota palvelun käyttämisessä tai käyttämättä jättämisessä ei useinkaan ole. Lisäksi sana käyttäjä voi tuoda negatiivisia mielleyhtymiä, koska esimerkiksi laittoa huumausaineita käyttävä henkilö on huumeidenkäyttäjä, ja käyttää-verbi voi tuoda mieleen manipuloivan käyttämisen. Kritiikkiä on esitetty myös siitä, että nimitys palvelunkäyttäjä antaa ymmärtää kyseisen ihmisen koko elämän olevan palvelunkäyttäjäjydessä ja toisaalta, että kaikki palvelunkäyttäjät olisivat samanlaisia, vaikka näin ei ole. (Beresford 2005, 471–472; McLaughlin 2009a, 14–15.)

Viides aiheeseen liittyvä melko tuore käsite, on kokemusasiantuntija [expert by experience]. Käsitteen avulla halutaan korostaa henkilöiden omakohtaisen kokemuksen kautta syntyneitä *asiantuntijuutta* käsillä olevista asioista (McLaughlin 2009b, 1111). Kun tieteellisistä viitetietokannoista etsii hakusanoilla expert by experience, viittaavat (sosiaalitieteisiin liittyvät) hakutulokset lähinnä mielenterveystyöhön ja -potilaisiin. Myös McLaughlinin (2009b, 1112) mukaan käsitteestä on tullut suosittu ainakin englantilaisessa kansallisessa mielenterveystyössä. Vaikka McLaughlin kirjoittaakin artikkelissaan, että kokemusasiantuntija-käsite voi olla vaihtoehto palvelunkäyttäjälle, ajattelen

itse niiden tarkoittavan kahta eri asiaa. Merkittävin ero muiden esittelemieni käsitteiden ja kokemusasiantuntijan välillä on mielestäni se, että kokemusasiantuntijalla on kokemusta jostakin erityisestä asiasta. Vaikka Beresfordin (2001) mukaan sosiaalipalveluiden käyttäminen onkin erityislaatuinen kokemus, niin se ei mielestäni silti ole kokemusasiantuntijuutta. Tulkintani mukaan kokemusasiantuntijoiden erityinen kokemus liittyy usein heidän tai heidän läheistensä henkilökohtaisiin kokemuksiin jostakin sellaisesta, joka tekee heistä palvelunkäyttäjiä. Tällainen erityinen syy voi olla vaikka skitsofrenia, siis lääketieteellisesti diagnosoitu sairaus, jonka seurauksena henkilö käyttää mielenterveyspalveluita (esim. Fox 2008). Vakavin kritiikki kokemusasiantuntijakäsitettä kohtaan liittyy kuitenkin asiantuntijuuden määrittelyyn. Voidaanko sanoa, että kokemusasiantuntija on aina oikeassa kokemusten takia? Onko silloin esimerkiksi sosiaalityöntekijä automaattisesti väärässä? Miten asiantuntijuus rajautuu, eli ketkä eivät ole asiantuntijoita? (McLaughlin 2009b, 1112–1113; McLaughlin 2009a 18–19.)

Käytössä olevien käsitteiden joukko on kirjava, eikä yhtään kritiikitöntä käsitettä ole olemassa. Kaikissa käsitteissä on varmasti omat hyvät puolensa, mutta myös puolensa, joihin tulee suhtautua varovasti. Perinteinen, suomalaisessa sosiaalityössä omaksuttu, käsite asiakas soveltuu ehkä sosiaalityön kontekstiin, mutta sosiaalityön tutkimuksen kontekstissa se on mielestäni liian suppea. Ajattelen, että sosiaalitoimistossa asioivat henkilöt ovat Beresfordin määrittelyn mukaan palvelunkäyttäjiä, koska heidän palvelunkäyttönsä on kohdistunut viimesijaiseen toimeentulotukeen, ollut kestoltaan enemmän kuin kertaluonteista ja palvelunkäyttöön liittyy leimaantumista. Lisäksi heidän kokemuksensa ja asiantuntijuutensa palveluista eivät ole sen tason yleistä tietoa, jota jokaisella kansalaisella tai kuntalaisella olisi. Koska haluan tutkielmassani erityisesti korostaa asiakkaiden asiantuntijuutta, olen valinnut kritiikistä huolimatta käsitteen palvelunkäyttäjä, ja käytän sanasta *palvelu* yksikkömuotoa sen sijaan, että sanoisin *palveluidenkäyttäjä*. Olen päätenyt tähän kahdesta syystä: ensinnäkin, koska löytämissäni suomenkielisissä teksteissä (ks. Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 9, 69) tehdään näin ja toiseksi mielestäni monikkomuotoinen palveluidenkäyttäjä painottaisi palveluiden runsasta käyttöä, vaikka huomio pitäisi kiinnittää siihen, että kyseessä on palvelusta jotakin tietävä *käyttäjä*, subjekti. Käytän paikoitellen myös sanaa asiakas, koska se on edelleen suomessa yleisesti käytössä oleva termi ja selkiyttää joissakin yhteyksissä sitä, kenestä puhutaan. Pääsääntöisesti käytän sanaa asiakas silloin, kun puhun sosiaalitoi-

mistossa asioivista *yleisesti*, mutta en silloin, kun tarkoitan tässä tutkimuksessa osallistujina olleita.

2.2 Käyttäjäosallisuus

Käyttäjäosallisuutta koskeva kiinnostus (sosiaalipoliittisen) tieteenteon kontekstissa on sekä tuoretta että kasvavaa, vaikka yleistä kiinnostusta käyttäjien osallisuuteen onkin ollut ainakin 1960-luvulta lähtien (Beresford 2002, 95). Edellisen luvun alussa mainitsemani sosiaali- ja terveysministeriön (2011) kirjallisuuskatsaus osoittaa, että myös Suomessa aiheesta ollaan kiinnostuneita. Kirjallisuuskatsauksessa on perehdytty varsin kattavasti aiheeseen liittyvään, 2000-luvulla Euroopassa tehtyyn tutkimukseen, ja se pitää sisällään 126 tutkimusta, joista 43 prosenttia on peräisin Iso-Britanniasta. Tutkimuksessa esitetään, että syy Iso-Britannian yliedustukseen muihin maihin nähden on siinä, että Iso-Britanniassa on viime vuosina ”panostettu” käyttäjäosallisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Arvioin, että tästä näkökulmasta käyttämäni brittiläinen tutkimuskirjallisuus on relevanttia tutkimuksen luotettavuuden kannalta (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 124).

Kasvava kiinnostus käyttäjäosallisuutta kohtaan voidaan paikantaa kahteen impulssiin: uusliberalistisen politiikan nousuun sekä sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävien henkilöiden järjestötoiminnan kasvuun. Koska kiinnostus käyttäjäosallisuuteen perustuu kahteen hyvin erilaiseen lähtökohtaan, voidaan erilaisia tapoja ymmärtää käyttäjäosallisuutta kutsua *lähestymistavoiksi* [approach]. (Beresford, 2002 96–97.) Kummassakin lähestymistavassa ollaan kiinnostuneita käyttäjäosallisuuden lisäämisestä sosiaali- ja terveyspalveluissa, mutta merkityksellistä on se, miten *eri tavalla lähestymistavan sisällä ymmärretään käyttäjäosallisuus*. Oleellinen ero lähestymistapojen ymmärryksessä sijoittuu ideologiselle tasolle ja paljastuu tarkastelemalla *käyttäjän roolia* käyttäjäosallisuudessa. (Beresford 2002, 96–97.)

Beresford kuvaa jaottelua kahteen lähestymistapaan näin: Ensimmäinen tapa ymmärtää käyttäjäosallisuutta on niin kutsuttu *kuluttaja-lähestymistapa*, jossa käyttäjän rooli on olla antamassa tietoa, palautetta ja kommentteja käyttämistään palveluista. Tavoitteena

ovat tuottajälähtöisestä näkökulmasta katsottuna tehokkuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus. Tämä lähestymistapa perustuu uusliberalistiseen politiikkaan, muttei ole itsessään avoimen poliittinen. Beresford kritisoi tapaa, jossa *kuluttaja-lähestymistapa* usein esitetään täysin riippumattomana poliittisista suuntauksista. Hänestä kytkös poliittiseen ideologiaan on historiallisesti selkeä. Toinen tapa ymmärtää käyttäjäosallisuus on niin kutsuttu *demokraattinen lähestymistapa*, jossa korostetaan käyttäjien sanavaltaa oman elämänsä ja siihen vaikuttavien toimijoiden suhteen. Sen tavoitteena ovat käyttäjälähtöisesti käyttäjien *mukaan ottaminen*, sekä heidän *autonomiansa* ja *itsenäisyytensä* vahvistaminen. Demokraattinen lähestymistapa on Beresfordin mukaan yksiselitteisen poliittinen malli, jolla pyritään vaikuttamaan yhteiskunnan asioihin. (Beresford 2002, 96–98.)

Beresford tuo esille myös kahden eri lähestymistavan eroavaisuuksia. Hänen mukaansa kummassakin lähestymistavassa ollaan varmasti kiinnostuneita osittain samoista asioista, kuten siitä, mitä tehdään ja mikä on lopputulos. Vallan näkökulmasta kuluttajalähestymistapa lähtee kuitenkin siitä, että käyttäjät antavat tietoa, ja tuottajat tekevät päätökset. Demokraattinen lähestymistapa sen sijaan korostaa vallan uudelleenjakoa eli sitä, että käyttäjillä pitäisi olla itsellään valtaa muuttaa itseään ja palveluitaan koskevia asioita. Beresford selittää palvelunkäyttäjien kiinnostuksen käyttäjäosallisuutta kohtaan myös osaksi laajempaa poliittista keskustelua, koskien ihmisten osallistumista ja oikeuksia. (Beresford 2002, 96–97.) Ajattelen, että kuluttaja-lähestymistavassa ja demokraattisessa lähestymistavassa on kyse siitä, kuka saa puhua, missä asioissa ja ketä kuunnellaan. Ymmärrän tämän kokonaisuuden linkittyvän johdannossa mainitsemaani ihmisoikeusviitekehykseen.

Suzanne Hodge (2005) on tutkinut puhevallan kysymyksiä käyttäjäosallisuuden näkökulmasta. Hänen mukaansa puhetta tutkimalla voidaan paljastaa tarkasti vallan ilmenymiä: miten jotkin äänet häivytetään, toisille annetaan oikeutus, ja miten olemassa olevia rakenteita voimistetaan. Hodgen johtopäätös tutkimuksen perusteella (käyttäen Beresfordin käsitteitä) on, että kuluttaja-lähestymistavan mukaisessa keskustelussa tuottajien puheella on enemmän valtaa, vaikka tarkoitus olisi ollut käydä valtasuhteiltaan tasa-arvoista keskustelua. Hän pitää havaintoaan siinä mielessä merkittävänä, että se osoittaa hyvienkin aikeiden epäonnistumista. Hodgen mielestä tämä tarkoittaa, että kuluttaja-lähestymistavan mukaisessa toiminnassa on tärkeää tunnustaa keskustelun rajoit-

tukset, mutta vielä tärkeämpää olisi luoda toimintaedellytyksiä itsenäisesti toimiville demokraattisen lähestymistavan ryhmille. (Hodge 2005, 164–179.)

Metodologialtaan *käyttäjäosallistavaa* tutkimusta tehtäessä huomiota tulisi kiinnittää ainakin kolmeen seikkaan: *perinteisen tutkimustradition rajoittaviin rakenteisiin*, tutkimuksen mieltämiseen *ideologisena toimintana* (kriittinen teoria) sekä *sosiaalipalveluita käyttävien henkilöiden järjestöistä nousseisiin peruskysymyksiin*. Nämä peruskysymykset ovat: mitä varten tutkimus tehdään ja kenellä on valta tutkimuksen suhteen? (Beresford 2002, 98–99.) Myös sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa kirjallisuuskatsauksessa (2011) huomiota on kiinnitetty sosiaalipalveluita käyttävien henkilöiden peruskysymyksiin. Käyttäjäosallisuudesta tehdyt tutkimukset voidaan nimittäin luokitella sen mukaan, mikä on ollut *osallisuuden aste*. Osallisuuden asteita havaittiin tutkimuksessa neljä, joista kaksi ensimmäistä vastaavat Beresfordin kuluttaja-lähestymistapaa sen perusteella, että niissä asiakkaan rooli on olla joko tutkimuksen kohteena tai palautteen antajana. Kolmannessa ja neljännessä osallisuuden asteessa liikutaan jo lähellä demokraattista lähestymistapaa, koska niissä asiakas on osallisena uuden kehittämiseen, eikä häntä ajatella pelkästään olemassa olevien mallien tai toimintatapojen arvioitsijana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 24–40.)

Tutkimukseni näkökulma palvelunkäyttäjien osallistumiseen on käyttäjäosallisuus, koska arvioni mukaan käyttäjäosallisuuden korostaminen sekä sosiaalityön, tutkimuksen että kehittämisen konteksteissa on eettisesti kestävin ratkaisu. Käyttäjäosallisuudessa on ilmiönä kyse siitä, että asiakkaat olisivat entistä enemmän määrittelemässä sitä, mikä on merkityksellistä ja mitä he haluavat asioille tehtävän. Käyttäjäosallisuuden voi mielestäni ymmärtää myös metodiksi realisoida ihmisoikeuksien toteutumista. Käytännössä käyttäjäosallisuuden valitseminen näkökulmaksi tarkoittaa sitä, että pyrin kiinnittämään huomiota edellä esitettyihin ideologisiin ja tutkimuksellisiin seikkoihin kuten kuluttaja-lähestymistavan ja demokraattisen lähestymistavan soveltamiseen sekä Beresfordin mainitsemiin kolmeen perusasiaan (tutkimustradition rajoittavuus, ideologinen toiminta, peruskysymykset). Vaikka tutkimusideani onkin lähtenyt puhtaasti omista ajatuksistani eikä palvelunkäyttäjien kysymyksistä, ajattelen, että pyrin tekemään käyttäjäosallisuutta havainnollistavaa ja lisäävää tutkimusta, jonka tuloksia voitaisiin hyödyntää osallistumisen tukemisen jatkokehittämisessä.

3 TEOREETTINEN JA KÄSITTEELLINEN PAIKANNUS

3.1 Kriittis-emansipatorinen tutkimus

Kriittis-emansipatorisen tieteenfilosofian juuret ovat 1930-luvulla alkunsa saaneessa Frankfurtilaisessa koulukunnassa, joka korosti kriittisyyttä yhteiskuntateorioissa. Frankfurtilaisen kriittisen koulukunnan keskeisimmät oivallukset olivat useiden eri näkökantojen yhdistäminen tutkimuksessa samanaikaisesti (kuten moraali, tiede ja rationaalisuus), refleктоivan ja itsekriittisen tutkimuksen tekeminen sekä ennen kaikkea vallitsevan, luonnontieteille tyypillisen tiedekäsityksen kyseenalaistaminen. (Finlayson 2005, 3.) Luonnontieteille tyypillisellä tiedekäsityksellä James G. Finlayson (2005) tarkoittaa sellaista positivistista näkemystä, jonka mukaan testaamalla hypoteesia empiirisesti, eli havainnoiden tai mittaamalla, voitaisiin saavuttaa tieteellinen *totuus*.

Saksalainen Jürgen Habermas on yksi tämän koulukunnan myöhemmän sukupolven merkittävimmistä teoreetikoista (esim. Koivisto & Väliverronen 1987, 9; Anttila 1996, 32, 142). Habermas on ajattelussaan pyrkinyt tuomaan esille positivistisen ja empiristisen tutkimuksen vajavaisuutta suhteessa todellisuuteen. Habermasin mukaan empiirinen tutkimus jää vaillinaiseksi, jos se ei ota huomioon myös yhteiskunnallisia olosuhteita, joissa empiirinen aineisto on kerätty ja johon tutkimustulokset taas ”palautetaan”. (Kangas 1989, 5–6.) Tällä Habermas tarkoittaa käsittääkseni sitä, että empiirinen aineisto on tietynlainen, koska yhteiskunta on tietynlainen (vallitsevat ideologiat, rakenteet jne.). Jos yhteiskunnan vaikutusta ei arvioida kriittisesti ja näin ollen empiirisen aineiston avulla saatua tietoa pidetään sellaisenaan *totuutena*, tutkimuksella saatetaan jopa toisintaa yksilöille tai yhteiskunnalle epäedullisia käytäntöjä (Anttila 1996, 32; Hankamäki 2003, 202–212).

Habermasin mukaan positivistinen tiedekäsitys unohtaa, että yhteiskunta koostuu myös kulttuureista ja perinteistä, joita ihmiset *toteuttavat* ja näin tuottavat omalla toiminnallaan kulttuureihin ja perinteisiin sidottuja tuloksia. Toteuttaminen tapahtuu Habermasin mukaansa puheen avulla, ja hän käyttää tästä termiä *kommunikatiivinen toiminta*. (Kan-

gas 1989, 10–11.) Ymmärrän tämän niin, että vaikka esimerkiksi (kuvitteellinen!) lasten leluvalintoja koskeva tutkimus paljastaisi, että valtaosa tytöistä valitsee nuket poikien valitessa leikkiautoja, valintojen taustalla olevat syyt eivät välttämättä ole biologisia, vaan kommunikatiivisen toiminnan tulosta. Aikuiset ovat puhuneet tytöille nukeista ja pojille autoista, kuten ”tapana” on. Tämän yhteyden sivuuttaminen johtaisi siihen, että tutkimuksen lopputuloksena voitaisiin väittää *tyttöjen pitävän nukeista ja poikien autoista* ja että se olisi biologinen *totuus* eli normaalia. Tällaisen tutkimuksen valossa pieni lapsi, jonka puolesta ei olisi koskaan valittu yhtään lelua, leimaantuisi epänormaalksi, koska hän olisi aina saanut valita itse autoista ja nukeista.

Kriittisellä tutkimuksella tarkoitetaan sellaista tutkimusta, joka suhtautuu olemassa oleviin olosuhteisiin, rakenteisiin ja ilmiöihin kriittisesti. Ei siis niin, että olosuhteet, rakenteet ja ilmiöt olisivat olemassa *luonnollisesti* ja *muuttumattomina* vaan niin, että ne ovat olemassa *seurauksena jostakin* ja muutokselle mahdollisia. Kriittisen tutkimuksen avulla voidaan tarkastella erityisesti, *minkä seurauksena* jokin on kuten on, ja esittää johtopäätöksiä siitä, *miten sen pitäisi olla* tai *miten se voisi olla*. Kriittisellä tutkimuksella pyritään siis tietoisesti muuttamaan asioita tuottamalla tietoa, jonka avulla yhteiskuntaa voitaisiin parantaa. (Anttila 1996, 32,143; Finlayson 2005, 3–4.) Kriittisyys tutkimuksessa ei siis tarkoita negatiivista suhtautumista tai kyynisyyttä, vaan asioiden ja kokonaisuuksien ajattelemista ja arviointia, perusteltujen ratkaisujen esittämistä ja asioiden eteenpäin viemistä.

Kriittisyyden lisäksi tutkimustietoon liittyy aina myös tietty intressi eli syy ja motiivi, miksi tieto on tarpeellista tutkijalleen (Habermas 1987, 304–305). Habermas jakaa tiedonintressit kolmeen luokkaan, joista viimeisin ja tutkimukseni kannalta merkittävin on emansipatorinen tiedonintressi. Emansipatorisella tiedonintressillä Habermas tarkoittaa, että tutkimuksen tarkoitus on valtaannuttaa tutkimuksen kohteena olevia ymmärtämään ja näkemään asioiden seurauksia ja suhteita, ja siten vapautumaan perinteiden rajoittavista kahleista. (Habermas 1987, 197–198, 310.) Kriittis-emansipatoriselle tutkimukselle ominaisia piirteitä ovat kriittisyyden lisäksi reflektiivisyys, arvojen punnitseminen ja erityisesti valtaan liittyvät kysymykset. Pyrkimyksenä on vapautuminen itsestäänselvinä pidetyistä ajattelutavoista sekä pyrkimys organisaation muutokseen ja uudenlaisen tie-

touden syntymiseen. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2007, 43–47; Barnes & Mercer 1997, 7.)

Elina Pekkarinen (2011) ymmärtää emansipatorisella työskentelyllä työotteen, joka poistaa sosiaalityöstä huonoja ja vahingollisia toimintatapoja. Hän linkittää emansipatorisen työskentelyn Habermasin emansipatoriseen tiedonintressiin eli tarpeeseen saada oikeaa tietoa, jonka avulla vahingollisuutta voidaan purkaa. Tätä varten tarvitaan tietoa asiaan osallisena olevien henkilöiden kokemuksista, osallisuudesta ja oikeuksista. (Pekkarinen 2011, 74.) Emansipatorisessa tutkimuksessa tutkija asettuu tietoisesti ”sorrettujen” puolelle sekä tavoittelee tutkimuksellaan emansipaatiota ja maailman muuttumista. Toisin sanoen tutkimuksen tarkoitus on olla enemmän kuin pelkän ilmiön kuvailemista. (Barnes & Mercer 1997, 5–6.)

Tutkimukseni tiedonintressi on emansipatorinen. Tavoitteena on palvelunkäyttäjien osallistumisoikeuden puolustaminen sekä osallistumisen tukeminen. Asetun tässä palvelunkäyttäjien puolelle. Pyrin myös tutkimukseni avulla osoittamaan, miten asioiden tulisi olla ja miten tavoiteltuun tilaan voitaisiin päästä.

3.2 Institutionaaliset tekstit diskurssina

Johdannossa olen kertonut siitä, miten tutkimukseni ensimmäiseen vaiheeseen on kuulunut Espoon suunnitelmia koskevan kirjallisen aineiston kerääminen. Vaikka en tässä kohtaa esittelekään aineistoa vielä tarkemmin, on tarpeen avata näkökulmaani tähän aineistoon. Valitsemani kriittis-emansipatorisen metodologian näkökulmasta myös näitä valmiita tekstejä on tarkasteltava jostakin tietystä, teoreettisesti perustellusta näkökulmasta. Tarkoitan tällä sitä, että tekstit eivät ole olemassa ”sellaisinaan”, vaan jonkun kirjoittamana, joten niiden merkitystä ja syntyä tulee arvioida kriittisesti. Selitän tässä luvussa näkökulmaani tekstien luonteesta Norman Fairclough’n (1997) kriittisen diskurssianalyysin teorian ja käsitteistön avulla, koska hänen käsitteensä sopivat hyvin yhteen muun omaksumani metodologian kanssa. Ymmärrän kriittisen diskurssianalyysin tämän tutkimuksen kontekstissa metodologiaksi eli tavaksi ymmärtää jokin asia, vaikka en käytäkään diskurssianalyysia tutkimukseni metodina.

Norman Fairclough on yksi kriittisen diskurssianalyysin tunnetuimmista kehittäjistä. Hänen työnsä ovat liittyneet erityisesti sosiolingvistiseen perinteeseen ja hän on ollut kiinnostunut yhteiskuntatieteisiin liittyvistä kysymyksistä (ks. Fairclough 1992; Fairclough 2002a; Fairclough 2002b; Fairclough 2006). Norman Fairclough'n kirjoituksissa *kriittisestä diskurssianalyysistä* kriittisyydellä tarkoitetaan yhteiskuntateorian mukaisesti sellaista näkemystä, joka ei jää vallitsevan yhteiskunnan ajatusmuotojen vangiksi, vaan pyrkii niistä vapautuen avaamaan silmät ja näkemään entistä paremman maailman mahdollisuuksia. Kriittinen diskurssitutkimus on siten emansipatorisen tiedonintressin mukaista. Diskurssilla Fairclough tarkoittaa puhetta, tekstiä, kuvia, äänettömiä eleitä; siis kaikkea sellaista, jolla *viestitään* jollekulle jotakin. Fairclough'n teorian ydin on huomiossa, että diskursseissa esitetään itsestään selvinä asioita, jotka tarkemman tarkastelun alla voisivat olla myös toisin. Itsestään selvyyksien toistaminen diskursseissa johtaa Fairclough'n mukaan siihen, että *valta* uusintuu diskursseissa lähes huomaamatta. (Fairclough 1997, 74–75.) Ajattelen, että tämä on juuri se perimmäinen syy, miksi esimerkiksi aiemmin mainitsemani Beresford (2001), McDonald (2006) ja McLaughlin (2009) ovat pitäneet tärkeänä tarkastella kriittisesti sosiaalipalveluissa käytettäviä sanavalintoja.

Diskurssien tutkiminen edellyttää *viestintätilanteen* tutkimista. Viestintätilanne voidaan ymmärtää kokonaisuutena, jonka osia ovat *teksti*, *diskurssikäytäntö* ja *sosiokulttuurinen käytäntö*. Tekstillä Fairclough tarkoittaa käsittääkseni varsinaisessa viestintätilanteessa kirjoitettua tai sanottua eli oikeastaan niitä sanoja, lauseita, kuvia, kirjaimia ja väli-merkkejä, joita puhutussa tai kirjoitetussa viestinnässä on tuotettu. Fairclough kirjoittaa, että tekstin analyysissä huomio kiinnittyy siihen, mitä sanoja on käytetty, tai vastaavasti ei ole käytetty, miten puheenvuorot jakaantuvat ja miten lauseet ylipäänsä liittyvät toisiinsa. (Fairclough 1997, 78–80.) Tulkitsen niin, että tekstivaiheen analyysi on Fairclough'n viestintätilanteen analyysin teknisin vaihe. Diskurssikäytännöllä tarkoitetaan sitä kontekstia tai prosessia, jossa itse teksti on syntynyt. Yksi tällainen tekstintuottamisen prosessi on *institutionaalinen prosessi*, joka käsitteenä viittaa sellaiseen vakiintu-

neeseen tyyliin tuottaa tekstiä, jota juuri tietyt instituutiot³ käyttävät. (Fairclough 1997, 81.)

Kolmannella viestintätilanteisiin liittyvällä käsitteellä, *sosiokulttuurisilla käytännöillä*, tarkoitetaan viestintätilanteen sosiaalisia ja kulttuurillisia kytköksiä. Sosiokulttuuriset käytännöt liittyvät niihin tapahtumasarjoihin, joissa tiettyjen diskurssikäytäntöjen mukaisia tekstejä tuotetaan ja tulkitaan. Sosiokulttuuristen käytäntöjen vaikutus kulkee diskurssikäytäntöjen kautta sekä tekstin tuottamiseen että tekstin tulkitsemiseen. Oleellista on, että diskurssikäytännöt ovat koko viestintätilanteen merkittävin aines, koska ne vaikuttavat kumpaankin suuntaan; muokkaavat sekä tekstejä että sosiokulttuurisia käytäntöjä. (Fairclough 1997, 79–83.) Jos tätä soveltaisi aiemmin esittämäni esimerkkiin lasten leluvalinnoista (sivulla 13), voisi ajatella, että myös päiväkodit [*instituutioina*] voivat päivittäisissä toiminnoissaan [*diskurssikäytännöissään*] tuottaa puhetta [*tekstiä*], jossa tytöille puhutaan nukeista ja pojille autoista. Näin ollen päiväkodit tuottavat institutionaalista tekstiä vaikuttaen myös tulevaisuuteen uusintamalla perinteisiä sukupuoli-rooleja [*sosiokulttuurinen käytäntö*]. Jos diskurssikäytännössä tapahtuu muutos, ja nukeista ja autoista puhutaan sukupuolesta riippumatta kaikille lapsille, myös tekstissä ja sosiokulttuurisessa käytännössä voidaan nähdä tapahtuvan muutos. Tapahtumasarja on siinä mielessä monisuuntainen, että oletan edellä esitetyn *muutoksen* diskurssijärjestyksessä saaneen kuitenkin alkunsa muutoksesta *kulttuurissa*. Eli: kun nykykulttuurissa ollaan yleisestikin herkempiä huomaamaan ja kitkemään konservatiivisten sukupuoliroolien rajoitteita, tämä huomio on täytynyt siirtää kulttuurista diskurssikäytäntöihin, jotta se vaikuttaisi teksteihin ja lopulta takaisin kulttuuriin.

Tutkijat Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa ja Ulla Tiililä (2000) ovat tutkineet teoksessaan *Teksti työnä, virka kielenä* vakiintuneita tyylejä tuottaa tekstiä. Heidän tutkimuksensa kohdistuu virkakieleen ja -työhön. Tutkimuksessaan he tuovat esille, että institution valtaa uusinnetaan käyttämällä kieltä, jossa on tehty tutkimuskielelle vieraita valintoja. Tällaisia valintoja ovat esimerkiksi kirjoittajan sekä lukijan persoonan tai identiteetin häivyttäminen tekstistä. Persoonaton teksti vaikuttaa siltä kuin sitä ei olisi kirjoittanut kukaan *tietty*, jolloin teksti edustaa ”luonnollisesti” hierarkisesti parempaa tekstiä

³ Instituutioksi voidaan kutsua esimerkiksi tapajärjestelmää tai jotakin yhteiskunnallista laitosta (MOT, sanakirja).

kuin yksittäisen kirjoittajan teksti. Lukijan rooli sitä vastoin on persoonat häivyttämällä madallettu hierarkian ulkopuolelle, koska hänelle ei puhuta suoraan eikä häneltä odoteta mitään. Lukijan rooliksi jää institutionaalisessa tekstissä *hyväksyä* se, mitä instituutio hänelle lausuu. (Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000, 203.)

Ymmärrän edellä esitetyn perusteella, että kaikki tekstit ovat diskursseja, joissa tavalla tai toisella uusinnetaan vallan kysymyksiä. Tulkitsen, että myös Jim Ife (2008) viittaa tähän, kun hän puhuu ihmisoikeuksista diskursseissa määrittyvinä. Edellä esitettyä Fairclough'n teoriaa soveltaen ihmisoikeudet ovat olemassa tietyn sosiokulttuurisen käytännön vaikutuksesta, ja muutos sosiokulttuurisessa ympäristössä voisi vaikuttaa myös diskurssikäytäntöön eli siihen, miten ihmisoikeudet ymmärretään. Tällainen muutos voisi esimerkiksi olla, että ihmisoikeuskeskusteluun osallistuisi muitakin kuin vain korkeassa asemassa olevia henkilöitä. Kun halutaan ymmärtää diskurssien yhteyttä yhteiskuntaan, on tutkittava tekstejä niiden viestintätilanteissa.

3.3 Dialogisuus

Kolmantena metodologisena valintana olen lähestynyt tutkimustehtävääni dialogisuuden näkökulmasta. Kuten olen edellä esittänyt, Peter Beresfordin (2002) ja Suzanne Hodgen (2005) mukaan palvelunkäyttäjien mukaan ottamisessa on tärkeää miettiä puhevallan kysymyksiä. Tutkimuksen teossa on perinteisesti etukäteen määrätty puhevallasta suuri osa tutkijalle, koska hän määrittelee tutkimusaiheen, tutkimusongelman, metodit ja kysymykset. Tutkija myös valitsee tutkimukseen osallistuvat ja kertoo heille, miten tutkimus tullaan tekemään. Tässä perinteisessä mallissa palvelunkäyttäjille jää ennalta sovittu rooli, jossa he vastaavat ennalta määriteltuihin kysymyksiin. Pahimmassa tapauksessa heidän vastauksensa vahvistavat vain ennalta tiedettyä, eikä siten todellista demokraattisen mallin mukaista osallistumista ja kehittämistä synny. (Barnes & Mencer 1997, 5–6.) Tutkimustradition rajoittavaa rakennetta voidaan rikkoa tekemällä joitakin tutkimuksen teon prosesseja toisin. Tässä tutkimuksessa keinoni rikkoa traditioita on dialogisuus, mutta keinoja on muitakin, ja aiheesta on saatavilla hyviä englanninkielisiä tutkimusoppaita (esim. McLaughlin 2009a; Hanley ym. 2003). Ymmärryk-

seni dialogisuudesta perustuu pääosin kolmen kirjoittajan teoksiin (Isaacs 2001; Mönkönen 2002, 2007; Hankamäki 2003).

Dialogisuuden juuret ovat filosofien Martin Buberin ja Emmanuel Levinasin ajattelussa ja heidän tuotannossaan (Hankamäki 2003, 9). Buberin tuotannossa tärkeimmät dialogisuutta koskevat teokset ovat *Dialogisuuden perusteet* (1950) ja *Minä ja Sinä* (1989). Jälkimmäisessä teoksessa Buber esittelee ajatustaan dialogisuudesta käsitteiden Minä, Sinä ja Se avulla. Hänen mukaansa ihmisen (Minä) olemassaolo perustuu suhteisiin, joissa Minä kulloinkin on. Buberin mukaan Minä voi olla suhteessa joko Sinään tai Siihen, mutta koskaan se ei ole olemassa yksistään. (Hankamäki 2003, 40–48.) Käsitän Buberin ajatuksen Minän suhteessa olemisesta siten, että hän viittaa tällä edellisessä luvussa esittämäni kriittisen tieteen tavoin siihen, ettei varsinkaan yhteiskuntatieteiden kontekstissa mikään ole olemassa riippumattomana sellaisenaan, vaan seurauksena jostakin tai tarkemmin *suhteessa johonkin*.

Martin Buberin mukaan ihmisen ollessa Minä–Se -suhteessa, hän on esineellistävässä ja objektivoidussa suhteessa toiseen. Tällainen suhde on välttämätön ja luonnollinen osa ihmisyyttä, ja se perustuu ihmisen pyrkimykseen hallita ja kategorisoida ympäröivää maailmaa. Minä–Sinä -suhteessa on Buberin mukaan kyse ihmisten aidosta kohtaamisesta eli sellaisesta vuorovaikutuksesta, jossa henkilöiden välillä on aitoa yhteyttä ja ymmärrystä. Ihminen elää maailmassa näiden kahden suhteen vaihdellessa, ja merkittävää on, kumpi suhde on hallitsevampi. Minä–Se -suhde muodostuu ongelmaksi silloin, kun se ylittää Minä–Sinä -suhteet ja hallitsee ihmisen ajattelua. (Hankamäki 2003, 48–51; Värri 2002, 70–71, 75.) Yhteiskuntatieteiden näkökulmasta Minä–Se -suhteen hallitseminen tutkimuksessa tarkoittaisi sitä, että erilaisia tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä ja ihmisiä tulkittaisiin ja analysoitaisiin karkean kategorisesti, yleistäen ja objektivoiden. Tällöin tuotettaisiin tutkimuskohdetta alistavaa ja leimaavaa tutkimusta, jossa etenkin rakenteelliset ja kulttuuriset vaikutukset ilmiöihin unohdettaisiin. (Hankamäki 2003, 49–52.)

Buberin opetus on, että ihmisen tulee olla tietoinen kahden erilaisen suhteen olemassaolosta voidakseen ylittää Minä–Se -suhteen aiheuttamat ongelmat. Dialoginen filosofia toimii keinona elää sopusoinnussa kahden erilaisen suhteen maailmassa, sillä sen avulla

omaa Se -suhdettaan voi hallita. Tutkielmani kannalta merkityksellisiä ovat Buberin käsitteet siitä, miten Minä–Se -suhde vaikuttaa vähemmistössä oleviin ihmisiin, kun heitä tulkitaan jatkuvasti toiseuden kautta ja vallitsevien valtakäsitysten valossa. (Hankamäki 2003, 52.) Ymmärrän tämän niin, että tulkittaessa sosiaalitoimiston palvelunkäyttäjien ajatuksia pelkästään Minä–Se -suhteessa, tutkija tulkitsee ajatuksia ainoastaan näkökulmasta, että henkilöt edustavat tutkijalle toiseutta, sosiaalitoimiston palvelunkäyttäjäjyyttä. Kunnioittavampi Minä–Sinä -suhde sen sijaan asettaisi tutkijan aitoon yhteyteen palvelunkäyttäjien kanssa, jolloin tutkija voisi ymmärtää, mitä palvelunkäyttäjät oikeasti tarkoittavat. Tutkimuksellisesti tärkeää olisi havaita keskustelussa Minä–Se -suhteen vuorottelut Minä–Sinä -suhteen kanssa, ja tutkia sitä, miten puhujien henkilökohtaiset ymmärrykset ja tulkinnat ovat sidoksissa juuri näiden suhteiden vuorottelulle. Tämän ymmärrän siten, että keskustelussa tulisi esimerkiksi kiinnittää huomiota siihen, asettavatko palvelunkäyttäjät itsensä Minä–Se vai Minä–Sinä -suhteeseen sosiaalitoimiston kanssa. Toisin sanoen, sanovatko palvelunkäyttäjät olevansa sosiaalitoimiston työn kohteita (objekteja) vai puhuvatko he itsestään tekijöinä eli subjekteina. Kun ihmiset asetetaan törmäyskurssille vallassa olevien kulttuurillisesti värittyneiden ja objektiivien käsitysten kanssa, syntyy väistämättä tietoutta, joka vapauttaa perinteiden kahleista. Hankamäki käyttää tästä ilmaisua ”konfliktien vapauttava vaikutus”. (Hankamäki 2003, 54.)

William Isaacs (2001) määrittelee dialogin keskusteluksi, ”jossa on ydin ja jossa ei valita puolta” kirjassaan *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito* (mt., 38). Isaacsin mukaan dialogin ja tavallisen keskustelun ero on sekä päämäärässä että tavassa, jolla keskustelua käydään. Hänen mukaansa *keskustelun* päämääränä on päätösten teko, kun *dialogin* päämääränä on uusien ideoiden tai oivallusten saavuttaminen (Isaacs 2001, 63). Tavallisessa keskustelussa osapuolilla on usein jo ennakoon omat tavoitteensa ja mielipiteensä, joista kiinni pitäminen tuntuu olevan tärkein tavoite keskustelussa. Keskustelu muuttuu tällöin *neuvotteluksi*, jossa ehkä enemmistön päätöksellä osa mielipiteistä hyväksytään ja osa jätetään huomiotta. Dialogissa tällainen enakkotehtävä keskustelulle täytyy hylätä. Sen sijaan tehtävänä on käyttää älyä ja ajatella jotakin asiaa yhdessä, jotta lopputuloksena voisi olla uusi ja kaikkien osapuolten jakama ymmärrys. Tämä ymmärrys on Isaacsin mukaan suurempi kokonaisuus kuin vain erilaisten esitettyjen mielipiteiden lista. (Isaacs 2001, 38–40.)

Kaarina Mönkkönen (2002, 2007) puolestaan pitää dialogisuutta erityisesti sosiaalialan asiakastyöhön soveltuvana lähestymistapana. Hänen teoksiaan arvostetaan sosiaalityön tutkimuksessa sisällöllisen erinomaisuuden lisäksi varmasti siksi, että ne ovat kirjoitettu sosiaalialan asiakastyön kontekstissa. Mönkkönen kuvailee dialogisuutta vuorovaikutussuhteena, jossa kaikki osapuolet osallistuvat keskusteluun samalla tavoin ja samoin ehdoin, jolloin dialogi on enemmän kuin tavallinen keskustelu, koska siinä ihmiset voivat oppimisen myötä muuttaa asenteitaan ja käsityksiään. Oppimisen lisäksi dialogissa voidaan tuottaa myös uusia ideoita, kun ollaan kiinnostuneita toisista ja osallistutaan rohkeasti dialogiin. (Mönkkönen 2002, 36–40, 56–59; Mönkkönen 2007, 88–89, 185.)

Mielenkiintoista on, että kaikissa kolmessa teoksessa dialogisuuteen liitetään ajatus dialogin emansipatorisesta tehtävästä, vaikka yhdessäkään kyseistä käsitettä ei mainita. Hankamäki puhuu ”konfliktien vapauttavasta vaikutuksesta” (Hankamäki 2003, 54), Isaacs uudesta osapuolten jakamasta ymmärryksestä (Isaacs 2001, 63) ja Mönkkönen oppimisen myötä muuttuneista asenteista ja käsityksistä (Mönkkönen 2007, 88–89). Vaikka Isaacsin ja Mönkkösen teokset ovatkin substanssiltaan mainioita, arvioni mukaan Hankamäen tutkimus poikkeaa niistä olemalla kriittinen ja perusteltu analyysi dialogisuudesta tutkimuksen teoriana ja metodina. Palaan siksi vielä Hankamäen kirjoitukseen.

Dialogisuuden tieteellisyyttä kohtaan voi olla epäileväinen, mutta Hankamäki torjuu epäilykset toteamalla, että kyse ei ole tavallisesta keskustelusta. Korostaakseen dialogin erilaisuutta hän nostaa esille erityispiirteet, jotka tekevät keskustelusta dialogisen. Näitä erityispiirteitä ovat tunnustuksellisuus, luottamus ja kumppanuus. Tunnustuksellisuudella Hankamäki tarkoittaa sitä, että puhujat asettuvat keskusteluun persoonallaan ja antavat todellisesta itsestään. Todellisesta itsestään antamiseen tarvitaan luottamusta, koska puhujat eivät pysty tunnustuksellisuuteen, jos he eivät luota toisiinsa. Kumppanuus puolestaan kuuluu dialogisuuteen siksi, että kyse on keskustelijoiden yhteisestä prosessista, eli toisin sanoen juuri kumppanuus on tutkimusta. (Hankamäki 2003, 223–224.) Dialogisuus tutkimusmetodinä on kriittinen maailmaa kohtaan, mutta eettinen ja kunnioittava tapa kohdata ja ymmärtää toisia ihmisiä (Hankamäki 2003, 322–325). Ymmärrän tämän siten, että ollakseni dialoginen, en voi ulkoistaa keskustelua henkilökohtaisesta minäs-

täni, vaikka olisinkin keskustelussa esimerkiksi ammattini puolesta sosiaalityöntekijänä. Dialogisuuden kova ydin on tulkintani mukaan siinä, miten se suhtautuu ihmisiin ja asioiden suhteisiin tieteenä.

Dialogisuuden pitäminen metodologiana johtaa mielestäni siihen, että se ohjaa aineiston analyysissä käytettäviä menetelmiä. Koska pyrkimykseni on yhtäältä korostaa palvelunkäyttäjien osallistumisen mahdollisuuksia ja toisaalta käydä heidän kanssaan uutta ymmärrystä luovaa keskustelua, en voi käyttää analyysimenetelmää, jossa asetan *palvelunkäyttäjät* jollain tapaa objektiksi. Tästä syystä esimerkiksi diskurssianalyysi on mielestäni ollut poissuljettu, koska en halunnut tutkia sitä, *miten* palvelunkäyttäjät puhuvat, vaan, *mitä* he puhuvat (Tuomi & Sarajärvi 2002, 106) ja miten sitä voisi hyödyntää. Ymmärrän, että diskurssianalyysissä tarkoituksena on tutkia *puhetta*, eikä puhujaa. Siitäkin huolimatta ajattelen, että puheen tutkiminen voisi johtaa sellaisiin lopputuloksiin, joissa todetaan palvelunkäyttäjien omaksuneen altavastaajan roolin ja jossa sosiaalitoimisto edustaa valtaa ja toisaalta hyväntekijää. Tällainen tutkimustulos voisi pahimmassa tapauksessa vahvistaa olemassa olevia rakenteita ja olisi lisäksi ennalta tiedettyä. Sen sijaan diskurssianalyysin soveltaminen muuhun kuin palvelunkäyttäjiin olisi hyvä idea, koska niin voitaisiin paljastaa instituutioiden harjoittamaa (piilo)valtaa.

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tekeminen ei ole koskaan puhtaasti objektiivista toimintaa, jossa todellisuutta tarkastellaan ”tieteellisesti”, ja tarkastelun tulokseksi esitetään johtopäätöksiä, jotka ovat riippumattomia tutkijan omaa ajattelua ohjaavasta teoriasta. Tutkimuksen taustalla on aina tietty metodologinen kehys, jonka tutkija on omaksunut ja jonka avulla hän hahmottaa maailmaa. Tutkijan omaksuma metodologinen kehys vaikuttaa myös hänen tekemiinsä havaintoihin aineistosta, sekä käsitteiden valintaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 17–19; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 111, 117–119.) Metodologian sijaan voisi mielestäni puhua myös tieteenfilosofisesta ideologiasta, koska ideologiat koostuvat aatteista ja päämääristä, aivan kuten tutkimuksen metodologiakin. Metodologian voikin ymmärtää siten, että se on *selitys* valittujen tutkimusmenetelmien käyttöön (Var-to 2005). Tässä tutkimuksessa metodologinen kehys on vaikuttanut sekä aineiston hankinnan suunnitteluun että itse aineiston hankinnan tapaan, käsitteisiin, analyysiin ja tulkintoihin. Johdannossa kirjoitin, että ymmärrän palvelunkäyttäjien osallistumisen suunnitteluun ihmisoikeutena, joka havaintoni mukaan ei ole toteutunut. Näin ollen pyrin tutkimukseni kautta vaikuttamaan ja haastamaan nykyistä ulkopuolelle jättämisen kulttuuria.

Olen rajannut tutkimukseni koskemaan Espoon kaupunkia ja espoolaisia palvelunkäyttäjiä. Olen tehnyt rajauksen käytännön syistä. Mielenkiintoni tässä tutkielmassa kohdistuu *palvelunkäyttäjien tulkintoihin*, ei siihen, mitä tietyssä kaupungissa suunnitellaan. Toisin sanoen sillä, minkä kaupungin tai montako kaupunkia olen tutkimukseeni valinnut, ei ole merkitystä. Espoon kaupungin asema on toimia tutkimuksessa todellista kaupunkia edustavana *yksikkönä*, jossa asuvien henkilöiden kanssa voi keskustella ja jonka suunnitelmia voi tutkia.

Tietyn kaupungin nimen paljastamisesta ollaan tiedeyhteisössä montaa mieltä. Toiset ovat sitä mieltä, että ilmiön yleistettävyyden takia nimeä ei saisi paljastaa, ellei tee tapaututkimusta. Itse ajattelen niin, että erityisesti kriittisessä tutkimuksessa on voitava yksilöidä julkista hallintoa edustava kaupunki, tässä tapauksessa Espoo. Lisäksi lähteenä käyttämäni materiaali Espoon kaupungin suunnitelmista on julkista, ja paljastaa joka

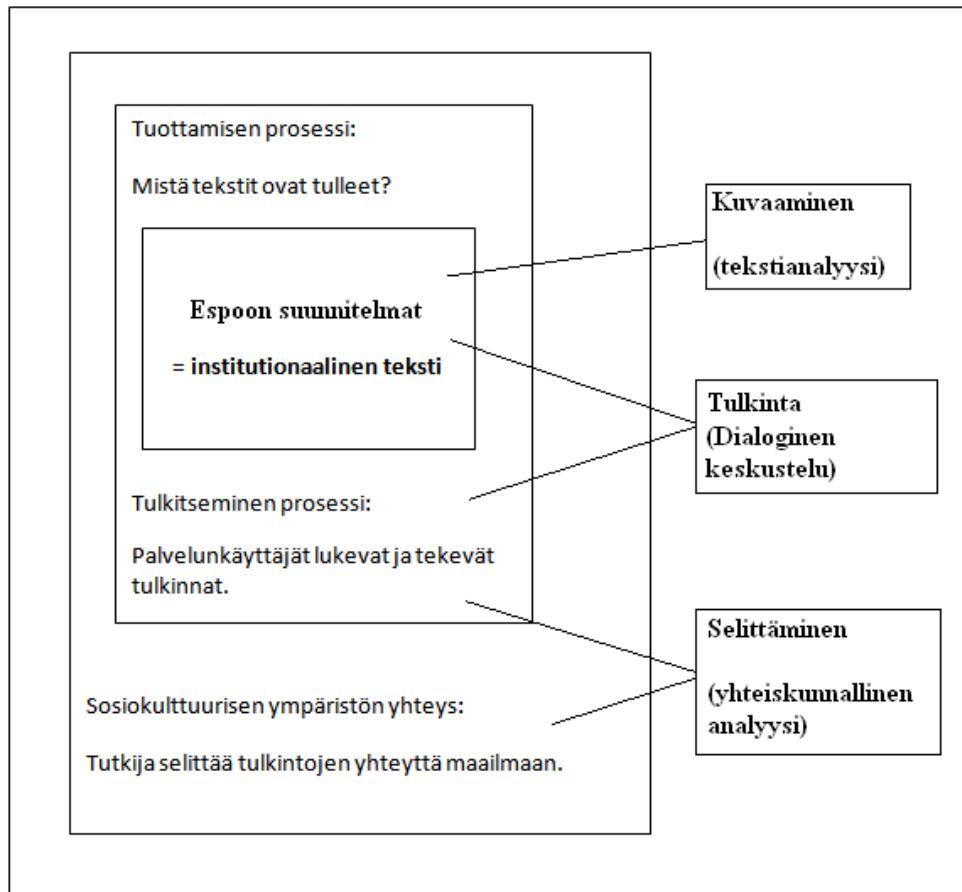
tapauksessa lukijalle suunnitelmien takana olevan kaupungin. Saamani tutkimuslupan perusteella olen myös tulkinnut, ettei Espoon kaupunki instituutiona vastusta nimen esiin tuomista⁴.

Palvelunkäyttäjien suunnitteluun osallistumista korostava näkökulmani oli tutkimustehtävänä vaikea, koska palvelunkäyttäjien tulkintoja ei voinut suoraan lähteä tutkimaan. Koska palvelunkäyttäjää ei ole otettu mukaan suunnitteluun, ei heillä voi olla tietoa suunnitelmista. Tilanne aiheutti sen, että tutkimustehtäväni oli jaettava kahteen teemaan, joita oli tutkittava erikseen. Ensimmäinen teema, josta tarvitsin lisää tietoa, oli Espoon palvelurakennemuutostusta koskevat *suunnitelmat*. Voidakseni tutkia palvelunkäyttäjien ajatuksia suunnitelmista, oli välttämätöntä koota jäsenitys Espoon suunnitelmista. Sen jälkeen, kun jäsenitys suunnitelmista oli syntynyt, tuli mahdolliseksi tutkia palvelunkäyttäjien tulkintoja niistä. Tutkimukseni rakentuu näistä aihealueista muotoilemieni tutkimuskysymysten ympärille:

- 1) *Millaisia suunnitelmia Espoon palvelurakennemuutostuksessa esitetään sosiaalipalveluille?*
- 2) *Miten palvelunkäyttäjät tulkitsevat Espoon palvelurakennemuutostuksessa esitetyjä suunnitelmia?*

Tutkin vastauksia muotoilemiini tutkimuskysymyksiin kahdessa eri vaiheessa erilaisia metodeja käyttäen. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen etsin vastausta analysoimalla Espoossa julkaistuja kirjallisia materiaaleja suunnitelmista, joita nimitän teoreettisen viitekehykseni mukaisesti *institutionaalisiksi teksteiksi*. Vastauksen suunnitelmia koskevaan tutkimuskysymykseen esitän luvussa viisi. Tutkielmani kannalta merkittävämpää tutkimuskysymystäni palvelunkäyttäjien tulkinnoista lähestyn dialogisuuden näkökulmasta. Toteutan tämän kutsumalla palvelunkäyttäjää kanssani dialogiseen keskusteluun (tarkemmin luvuissa 5.3 ja 5.4). Keskusteluissa esitän palvelunkäyttäjille ensimmäiseen tutkimuskysymykseen löytämiäni vastauksia, jonka jälkeen analysoin keskustelut, esitän ne tiivistettyinä tuloksina ja selitän niitä teoreettisen viitekehykseni avulla. Esitän seuraavaksi (kuvio 1) tutkimustehtäväni Norman Fairclough'n (1995) viestintätilanteiden tutkimista havainnollistavan kolmiulotteisen mallin avulla.

⁴ Ote tutkimuslupapyyntöni liitteenä olleesta tutkimussuunnitelmasta: ”-- tavoite on tutkia Espoon kaupungin palvelurakennemuutostusta suhteessa sosiaalitoimiston asiakkaisiin”.



Kuvio 1 Tutkimustehtäväni Fairclough'n (1995, 59) kolmiulotteista mallia mukaellen.

Tutkimustehtäväni esittävän mallin mukaisesti keskiössä ovat Espoon suunnitelmat eli institutionaalinen teksti. Tekstiä ympäröi ylhäällä tuottamisen prosessi ja alhaalla tulkitsemisen prosessi. Tuottamisen prosessia tutkittaessa kysytään kuka tai ketkä, mihin tarkoitukseen, ja kenelle teksti on tuotettu (Fairclough 1997). Tässä tutkielmassa en tutki varsinaisesti tekstin tuottamisen prosessia, mutta kuvailen kuitenkin sitä, miten ja millaisen muodon Espoon suunnitelmat saivat tekemäni analyysin perusteella. Espoon suunnitelmien alla oleva tulkitsemisen prosessi on tutkimukseni tärkein kohta. Siinä palvelunkäyttäjät saavat kuulla Espoon suunnitelmista ja tuottavat dialogisessa keskustelussa omat tulkintansa institutionaalisesta tekstistä. Heidän tulkintojensa jälkeen tulee vielä sosiokulttuurisen ympäristön yhteys eli kohta, jolloin tutkijana selitän yhteiskunnallisen analyysin keinoin, taustateorioihin tukeutuen, palvelunkäyttäjien tulkintojen merkityksiä.

5 TUTKIMUKSEN AINEISTOT

5.1 Espoon dokumentit palvelurakennemuutoksesta

Ensimmäisen tutkimusvaiheen aluksi hankin tietoa palvelurakennemuutoksesta. Aineistonhankinnan prosessi lähti liikkeelle siten, että tutustuin palvelurakennemuutoksesta koskeviin linkkeihin, joita Espoon kaupungin sosiaalitoimistossa työskenteleville oli lähetetty esimiesten toimesta sisäisinä tiedotteina. Tätä kautta löysin Espoon kaupungin tuottaman tai toimittaman julkisen dokumentin ”Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020”. Käytän edellä mainitusta lähteestä jatkossa nimitystä ”Tavoitetila 2020”.

Ensimmäisen materiaalilöydökseni jälkeen aloin seurata siitä löytyviä viittauksia muihin dokumentteihin. Jo Tavoitetila 2020:n kolmannella sivulla mainitaan tuottavuusohjelma, valtuuston päätöspäiviä sekä uusia periaatelinjauksia. Näiden viittausten avulla löysin Espoon kaupunginvaltuuston kokouspöytäkirjoja sekä niiden liitteinä olevia asiakirjoja. Myös professori Antti Hautamäen (2010) johtamaan tutkimukseen *Metropolin kansainvälinen kilpailukyky* viitataan Tavoitetila 2020:n sivulla viisi ja kerrotaan, että sitä on hyödynnetty palvelurakennemuutostyössä. Hankin kyseisen tutkimuksen loppuraporttina syntyneen *Metropolin hyvinvointi* -teoksen käyttööni tutustua sen paremmin taustoihin. Hankinta osoittautui aiheelliseksi, sillä teoksen esipuheessa kerrotaan, että Espoon kaupunki on suoraan tilannut ja rahoittanut Hautamäen tutkimuksen (Siivonen 2010).

Kun olin seurannut kaikki viittaukset toisiin dokumentteihin, aloin lukea löytämiäni tekstejä. Tämän prosessin aikana huomasin, että kaikki olemassa oleva materiaali on julkaistu sähköisesti joko kaupunginvaltuuston kokousasiakirjoina ja niiden liitteinä tai Avoin Espoo -portaalissa. Myös *Metropolin hyvinvointi* löytyy verkosta käyttämällä hakukonehakuja. Luin lisäksi henkilöstön sisäiseen tiedotukseen käytetyt asiakirjat, joihin pääsin käsiksi kaupungin intranetin kautta. Vertaillen julkisia ja sisäisiä asiakirjoja havaitsin, että sisäiset ovat joko samoja kuin julkiset tai näiden pohjalta luotuja. Erot koskivat lähinnä sellaisia käytännön asioita, joilla on merkitystä työntekijöille, muttei

välttämättä asiakkaille. Tämän havaittuani päädyin siihen, että voin rajata lähdeaineistoni koskemaan ainoastaan julkisia dokumentteja, koska ne ovat niin sanotusti aitoja ja alkuperäisiä lähteitä koko palvelurakennemuutoksen taustalla, eivätkä sisäiset asiakirjat tuo asiaan mitään uutta.

Aineiston hankinnan alkulähteenä käyttämäni Tavoitetila 2020:n lisäksi löysin seuraavat dokumentit, joita käytin ensimmäisen aineistoni lähteinä:

- *"Tuottavuusohjelma vuosille 2009–12"*. Espoon kaupungin tuottavuusohjelma, jonka valtuusto hyväksynyt 6.4.2009 kokouksessaan. Julkaistu Espoo.fi-sivustolla valtuuston kokouksen 6.4.2009 pöytäkirjan liitteenä.
- *"Valtuuston 14.12.2009 päättämät periaatelinjaukset palveluverkon kehittämisessä"*. Julkaistu sähköisesti "Avoin Espoo" -portaalissa otsikolla *"Tuottavuusohjelma"*.
- *"Palvelumarket-malli 2020 -yleisesittely. Espoon sosiaali- ja terveysterveystoimen ehdotus 16.2.2010, päivitetty 29.3.2010. Julkaistu sähköisesti "Avoin Espoo" -portaalissa.*
- *"Espoon sosiaali- ja terveysterveystoimen 2020. Palveluverkkouudistus, sosiaali- ja terveysterveystoimen 10.6.2010."* Dokumentti on esitelty sosiaali- ja terveysterveystoimikunnalle 10.6.2010 sekä julkaistu sähköisesti "Avoin Espoo" -portaalissa.
- *"Espoon kaupunginvaltuuston kokouksen pöytäkirja 13.12.2010."* Pöytäkirjan asia-numero 10: "Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020." Pöytäkirja on julkaistu Espoo.fi-sivustolla.
- *"Espoon kaupunginvaltuuston kokouksen 13.12.2010 tekemät muutokset Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020 -dokumenttiin."* Dokumentti on julkaistu osana valtuuston kokouksen (13.12.2010) pöytäkirjaa Espoo.fi-sivustolla.

Tapani hankkia aineistoa noudattaa tieteellisen tutkimuksen toteuttamisen periaatteita. Aineiston kerääminen oli systemaattista, sillä seurasin aineiston keräyksen alussa aina

viitteitä muihin dokumentteihin, kunnes viitteet lakkasivat ja kaikki mainitut dokumentit olivat osa aineistoani.

5.2 Aineistosta Espoon puheenvuoroiksi

Kun olin löytänyt ja rajannut aineistooni sisältyvät palvelurakennemuutostukseen liittyvät asiakirjat, aloin lukea materiaalia läpi ja alleviivata kohtia, joissa puhuttiin tulevista muutoksista ja uusista periaatteista. Kirjoitin alleviivausten viereen, mitä teemaa alleviivaus koskee ja muodostin näin tehdessäni listan asioista, joista teksteissä puhutaan. Kokosin listan vielä Excel-taulukkoon ja laskin, kuinka usein kyseinen teema on mainittu. Pääpainotukset tulivat tässä vaiheessa näkyviin ja arvioin niitä vielä siitä näkökulmasta, mitkä asiat ovat palvelunkäyttäjien kannalta oleellisia. Rajasin ulos joitakin seikkoja, jotka oli mainittu, mutta jotka eivät toisi oleellisia muutoksia nykyiseen toimintaan.

Alleviivausten ja taulukoinnin jälkeen aloin ryhmitellä teksteistä esiin nousevia teemoja poimien niistä joko suoria lainauksia tai hieman muokkaamiani. Alkuperäisten tekstien muokkaaminen johtui siitä, että paikoitelleen lauseet oli alkuperäislähteissä kirjoitettu ranskalaisten viivojen muotoon. Kaikkea ei oltu sanottu juuri kyseisessä kohdassa, vaan lauseen viittaamista asioista puhuttiin aiemmin ja myöhemmin tai jopa eri dokumentissa. Lauseiden muokkaaminen oli mielestäni kuitenkin tärkeää, että saisin niin sanotun avainsisällön esitellyksi. Saatuani kaikki eniten esillä olleet asiat ryhmiteltyä, yhdistelin vielä muutamia ryhmiä päätyen lopulta neljään ryhmään. Valintaani niistä asioista, jotka ryhmiin ovat päätyneet, on ohjannut määrällistä esiintymistä enemmän oma tulkintani siitä, mikä palvelurakennemuutoksessa on palvelunkäyttäjien kannalta merkittävää.

Ryhmittelyn jälkeen nimesin ryhmille otsikot ja kirjoitin ryhmään kuuluvien lauseiden perusteella lyhyehkön kuvauksen suunnitelmista. Otsikot olen pyrkinyt kirjoittamaan mahdollisimman lyhyesti ja kuvaavasti. Lopullisesti kuvauksiksi palvelurakennemuutoksen suunnitelmista muodostui neljä tekstiä, joita kutsun jatkossa Espoon puheenvuoroiksi. Puheenvuorot kuuluvat näin:

1) *Parempaa asiakaspalvelua sekä lisää vastuuta asiakkaalle:*

Tavoitteena ovat laadukkaammat ja tehokkaammat palvelut, joihin on helppo tulla ja joissa asiointi on joustavaa. Päämääränä on asiakkaiden kohtaaminen. Nykyinen aikuissosiaalityön malli on etääntynyt asiakkaista, työtä tehdään virastomaisesti ja byrokraattisesti. Palvelukeskuksissa annetaan monipuolista neuvontaa ja erityisesti uusien asiakkaiden intensiiviseen palveluun panostetaan. Aukioloajat ovat pidemmät kuin nykyisissä sosiaalitoimistoissa. Niille, jotka tarvitsevat kasvokkaista ohjausta ja tukea, voidaan tarjota henkilökohtaista räätälöityä palvelua. Samalla asiakkaiden omatoimisuutta tuetaan ja vahvistetaan. Heidän odotetaan olevan aktiivisia, terveydestään ja hyvinvoinnistaan huolehtivia kansalaisia. Uutta ovat palvelusetelit, helppokäyttöiset itsepalvelupisteet sekä erilaiset tietoa jakavat portaalit. Keskeistä on pyrkimys talous- ja muiden vaikeuksien ennaltaehkäisyyn sekä asiakkaan voimaannuttamiseen.

2) *Sähköiset palvelut:*

Sähköisiä palvelumuotoja kehitetään asiakkaiden omatoimisuuden tueksi. Se tarkoittaa sähköistä asiointia netissä: ajanvarausta, nettineuvontaa, hakemusten jättämistä. Neuvontaa ja ohjausta internetin kautta lisätään, ja toimeentulotukea voi tulevaisuudessa hakea sähköisesti. Sähköisillä palveluilla vahvistetaan asiakkaiden osallistumista. Etuna asiakkaille on palvelun saatavuus mm. kotoa, kirjastosta tai yhteispalvelupisteestä käsin.

3) *Palveluiden keskittäminen:*

Espooseen perustetaan vuoteen 2014 mennessä aikuisten sosiaalipalvelujen palvelukeskus, joka toimii kahdessa toimipisteessä (Perkkaa ja Etelä-Espoo) nykyisten neljän sijaan, sekä alueilla matalan kynnyksen asukastiloissa. Palvelukeskusten perustehtävä on tuottaa taloudellista ja sosiaalista turvaa ja toivoa. Palvelut keskitetään liikenteen solmukohtiin ja hyvien esteettömien liikenneyhteyksien (junarata, metro, bussit) varteen sinne, missä ihmiset muutenkin asioivat. Keskittämällä palveluilta kuormitetaan vähemmän ympäristöä. Tarkoituksena on muodostaa toimintakeskuksia, joissa on paljon erilaisia palveluntuottajia, jotka tukevat kansalaisten voimaantumista. Hyvinvointikeskus-palvelukeskittymän ytimen muodostavat esim. perhekeskukset ja muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Palvelukeskuksessa olisi myös erityisosaamista vaativat palvelut, joita tarvitaan harvoin (lastensuojelu) tai jotka hyötyvät toistensa läheisyydestä (lääkäri ja sossu) sekä tietyt massapalvelut (iso terveysasema).

4) *Matalan kynnyksen toimipisteitä ja vertaistukea:*

Asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden tueksi otetaan myös yhteisön tuki. Asukastiloissa voidaan järjestää verkostokokouksia, vertaistukiryhmiä ja maahanmuuttajien kielikursseja. Asukastilojen toimintaa kehitetään yhteistyössä järjestöjen, seurakunnan ja yritysten kanssa. Tavoitteena on tehokkaampi ryhmäneuvonta ja vertaistoiminta. Kuntalaisia voidaan auttaa siirtämällä tuen painopiste aikaisemmaksi, jolloin ei aina tarvitse turvautua julkisiin palveluihin. Toiveena on, että asiakkaat itse muodostavat itseään

tukevia vertaisryhmiä. Vertaisryhmiä voi olla monenlaisia, joiden toimintatavat, tavoitteet, kesto ja kokoonpano vaihtelevat. Monet vertaisryhmät syntyvät spontaanisti ja toimivat ilman ulkopuolista ohjausta.

Olen tarkoituksellisesti jättänyt puheenvuorot joiltain osin hyvin epätarkoiksi, koska juuri näin on myös käyttämissäni asiakirjoissa tehty. Esimerkiksi käsitettä ”itsepalvelupisteet” (puheenvuoro 1) ei ole yhdessäkään asiakirjassa selitetty millään tavalla, mutta silti se esiintyy asiakirjoissa (esim. Tavoitetila 2020, 16; Palvelumarket malli 2020 - yleisesittely, 12).

Lopuksi vertailin eri dokumentteihin tekemiäni alleviivauksia ja tekstejä syntyneisiin puheenvuoroihin. Kun kiinnitin tässä vaiheessa huomiota siihen, mihin lähteeseen dokumentit viittasivat, huomasin, että arvokkain materiaali aineiston kannalta on Tavoitetila 2020. Siihen on viitattu useimmiten ja se sisältää myös erittäin selkeän tiivistelmän koko palvelurakennemuutoksen syistä ja tavoitteista. Luin siis luomani Espoon puheenvuorot vielä läpi ja vertasin niitä Tavoitetila 2020:n tiivistelmään. Tämän tehtyäni vakuutuin siitä, että olin onnistunut luomaan Espoon tekstien perusteella *Espoon puheenvuorot*, jotka kuvaavat palvelurakennemuutosta melko tarkasti. Tässä vaiheessa koin myös eräänlaisen ahaa-elämyksen: Olin näet koko ajan ajatellut, että puheenvuorot pitää vielä muuttaa kysymyksiksi, jotta niistä voi keskustella. Ahaa-elämyksen myötä luovuin kysymys-ajattelusta ja päätin, että esitän *Espoon puheenvuorot* palvelunkäyttäjille ja odotan, mitä he niistä haluavat sanoa.

Espoon puheenvuorojen muodostamisen lisäksi koin tarpeelliseksi muotoilla vielä jonkinlaisen johdannon aiheeseen, siis vastaukset kysymyksiin: *Mihin näillä uudistuksilla tai periaatelinjauksilla pyritään? Mihin palvelurakennemuutos tähtää?* Vastaukset löysin suoraan Tavoitetila 2020:n tiivistelmästä:

”Uuden palvelukonseptin keskiössä ovat asiakaslähtöiset, laadukkaat ja tehokkaat palvelut, joiden käyttö perustuu ympäristön entistä pienempään kuormittavuuteen. Konseptin mukaan Espoo toimii jatkossa orkestroijan roolissa palvelujen järjestäjänä huolehtien siitä, että palvelut ovat saatavilla tehokkaasti ja että ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin vaikuttavasti.” (Tavoitetila 2020, 3.)

5.3 Haastattelujen sijaan dialogisia keskusteluja

Tutkimuksen toisen vaiheen tavoite oli asettaa Espoon puheenvuorot palvelunkäyttäjien tulkittavaksi. Arvelin, että luonteva dialogi syntyisi, jos lukisin palvelunkäyttäjille puheenvuoroja ääneen ja pyytäisin heitä kertomaan ajatuksiaan. Koska tutkimustehtäväni oli tutkia palvelunkäyttäjien tulkintoja suunnitelmista, päätin kutsua Kilon sosiaalitoimiston asiakkaita keskustelemaan suunnitelmista kanssani. Rajasin aluksi asiakkaat vain Kilon toimistoon, koska ajattelin, että se on käytännön syistä helpompaa. Myöhemmin jouduin venyttämään rajaustani koskemaan koko Espoota, koska kiinnostuneiden asiakkaiden löytäminen oli muodostua ongelmaksi (ks. tarkemmin luku 5.4).

Sen sijaan, että olisin keskustellut yksittäisten palvelunkäyttäjien kanssa kahden kesken, ajattelin toteuttaa keskustelut ryhmätilaisuuksina. Ryhmäkeskustelun etu yksilökeskusteluun nähden on siinä, että se voi auttaa toisia muistamaan tai miettimään jotakin sellaista, mitä ei itselle olisi tullut mieleen ja myös rentouttaa tilanteen luomaa jännitystä (Middleton & Edwards 1990, Eskolan ja Suorannan 2001, 94 mukaan). Samoin se voi vaikuttaa siten, että itse tutkijan vaikutus keskustelussa esille nouseviin aiheisiin pienee ja kanssakeskustelijoiden vaikutus tähän kasvaa (Sulkunen 1990, 264). Tämä on koko ajan ollut tavoitteenikin.

Käytän tutkielmassani tietoisesti sanaa *ryhmäkeskustelu* sanan *ryhmähaastattelu* sijaan, koska haastattelu mielletään yleensä tilanteeksi, jossa tutkija kysyy haastateltavilta kysymyksiä, joihin odottaa vastauksia (Eskola & Suoranta 2001, 85). Haastattelu etenee siis etukäteen suunnitellun kaavan mukaisesti tuottaen tietoa etukäteen tiedetyistä asioista. Valitsemaani dialogiseen metodologiaan ennalta määrätty kehikko ei sovi. Hankamäki (2003) kirjoittaa, että dialogissa tutkijan olisi hyvä pitäytyä johdattelemasta keskustelua liiaksi, ja sen sijaan annettava keskustelulle vain joitakin aloituspisteitä. Tutkijan tehtävä dialogissa on pyytää osallistujia kommentoimaan käsillä olevia asioita ja tarkkailla sitten kommentteja ottamatta itse kantaa asioihin. (Hankamäki 2003, 225.) Eskola ja Suoranta (2001, 85) tosin kirjoittavat, että haastatteluksi voidaan nykyisin mieltää melko erilaisiakin haastattelutilanteita, ja että ne voivat olla myös hyvin lähellä keskustelua perinteisen kysymys-vastaus analogian sijaan. Mielestäni sana haastattelu viittaa kuitenkin siihen, että yhdellä osallistujalla on enemmän valtaa kuin muilla, kun

taas sana keskustelu sen sijaan viittaa tasa-arvoon. Dialogissa tärkeää on keskustelukumppaneiden yhteisen keskustelun yhteinen lopputulos, ei tutkijan valta-asema (myös demokraattinen dialogi, Toikko & Rantanen, 2009, 105–106). Tunnustan toki, että itselläni oli valtaa enemmän, koska olin itse luonut Espoon puheenvuorot ja esitin myös kysymyksiä.

5.4 Ryhmäkeskustelujen toteuttaminen

Palvelunkäyttäjien etsiminen ryhmäkeskusteluihin alkoi siten, että kirjoitin tutkimuksistani lyhyen yhden liuskan esitteen [liite 1], jonka esittelin sosiaalitoimiston jokaviikkosisä tiimikokouksessa muille sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Pyysin heitä miettimään asiakkaitaan ja kysymään tapaamiltaan asiakkailta kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Kerroin, että tutkimusesitettä saa vapaasti jakaa asiakkaille. Tiimikokouksen jälkeen kollegani oli heti yhteydessä erääseen asiakkaaseensa, ja luvan saatuaan hän välitti minulle kyseisen henkilön yhteystiedot. Itse olin kertonut tutkimuksesta jo aiemmin yhdelle tapaamalleni asiakkaalle ja hän oli luvannut osallistua. Näin minulla oli siis kaksi henkilöä tiedossa.

Päätin aloittaa keskustelujen toteutuksen jalkautumalla Leppävaarassa sijaitsevalle SPR:n ylläpitämälle Raitin pysäkille⁵. Lähetin etukäteen toiminnasta vastaavalle henkilölle sähköpostia, jossa kerroin tutkimuksestani lyhyesti ja kysyin, olisiko mahdollista tulla tutustumaan paikkaan. Hän vastasi myöntävästi. Jalkauduin paikan päälle Raitin pysäkille eräänä maaliskuisena keskiviikkona. Paikalla oli tuolloin jo runsaasti väkeä. Keskustelin toiminnasta vastaavan henkilön kanssa hetken erillisessä huoneessa siitä, mistä tutkimuksessani on kysymys ja pyysin vastaavasti häntä hieman kertomaan Raitin pysäkin toiminnasta ja periaatteista. Keskustelun aikana sovimme, että kun ruokailu on käynnissä, voin esitellä itseni ruokailijoille ja kertoa lyhyesti tutkimuksesta. Näin tein: kerroin ihmisille, että kaipaen sosiaalitoimiston asiakkaita keskustelukumppaneiksi. Kerroin myös, että kenenkään ei tarvitse suostua heti, vaan yhteyttä voi ottaa myöhemmin. Jätin paikan päälle nipun kirjoittamiani tutkimusesitteitä. Loppujen lopuksi en-

⁵ ”Kodinomainen kohtaustapaikka kaikille”, jossa voi mm. ruokailla edullisesti. Lisätiedot ks. http://www.redcross.fi/aktiivit/osastot/helsinki-uusimaa/keha-espoo/raitin_pysakki/fi_FI/raitin_pysakki/

simmäiset keskusteluun osallistuvat henkilöt löytyivät, kun Raitin pysäkin ”henkilökunnan” jäsen kysäisi eräältä, että ”*etkös sinä voisi kun sulla on niin paljon sanottavaa.*” Kyseinen henkilö suostui heti ja sanoi ottavansa mukaan yhden tutun, jolla on vielä enemmän sanottavaa. Näin sain kaksi henkilöä, ja kolmatta henkilöä pyysin mukaan hänen kommentoituaan keskusteluamme tutkimuksesta.

Kaikkiin muihin ryhmäkeskusteluihin sain osallistujien nimet ja puhelinnumerot kollegoilta, kun he olivat ensin asianmukaisesti kysyneet asiakkailtaan lupaa välittää yhteystiedot minulle. Näin siis lukuun ottamatta yhtä henkilöä, joka oli oma asiakkaani ja jolta olin jo aiemmin suoraan kysynyt kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Aloitin osallistujien mukaan kutsumisen sillä, että soitin jokaiselle, jonka yhteystiedot olin saanut. Puhelun aluksi esittelin aina itseni sekä kerroin tutkimuksesta yleisesti (tutkimuksen syy, aihe, tavoite, ryhmäkeskustelu, nauhoittaminen), ja tiedustelin henkilön halukkuutta osallistua nyt, kun hän kuuli minulta tarkemmin tutkimuksesta. Monessa tapauksessa kollegani eivät olleet juurikaan kertoneet esimerkiksi tutkimuksen tavoitteesta, mutta asiakkaat tuntuivat tietävän, että haluan tietää mitä mieltä *asiakkaat ovat sosiaalipalveluista*. Puhelun aikana kysyin vielä asiakkailta, että haluavatko he tietää vielä jotakin tarkemmin, ja kerroin voivani selostaa mielelläni lisää. Jos henkilö ilmoitti puhelussa voivansa osallistua, sovimme saman tien päivämäärän, kellonajan ja paikan. Kaikki keskustelut lukuunottamatta ensimmäistä, käytiin Kilon sosiaalitoimistossa.

Tavoitteeni oli pitää kaikki tutkimuskeskustelut ryhmämuotoisina, mutta tutkimuksen teon aikataulun viivästyessä jouduin joustamaan tästä periaatteesta. Kun viisi keskustelua oli käyty, aineistossani oli kuusi miestä ja viisi naista. Koin tärkeäksi täyttää jollakin tapaa myös tutkimuksen mahdollisimman hyvän edustavuuden, joten otin mukaan vielä yhden henkilön, koska hän oli nuori ja nainen. Viimeisessä keskustelussa olimme siis kahden, ja kun myöhemmin tässä tutkielmassa viitataan kuudenteen keskusteluun, en siksi käytä sanaa ryhmäkeskustelu, vaan pelkkä keskustelu. Pidän aineistoani edustavuuden näkökulmasta melko hyvänä: Naisia ja miehiä on aineistossa tasan yhtä monta, eli kuusi kumpiakin, ja tutkimukseen osallistuneet palvelunkäyttäjät olivat myös erikäisiä, vanhimman ollessa 68-vuotias ja nuorimman 18-vuotias. Nimen ja syntymävuoden lisäksi en pyytänyt muita taustatietoja, koska en pitänyt niitä tutkimuksen kannalta oleellisena. Tutkimuskeskustelujen aikana kävi kuitenkin ilmi, että ainakin viidellä pal-

velunkäyttäjällä on omia lapsia ja kaksi palvelunkäyttäjää mainitsi, että hänellä on puoliso. Osallistuneiden palvelunkäyttäjien joukossa on siis ainakin yksi edustaja: viimeksiä eri vuosikymmeniä kohden (1940, -50, -60, -70, -80 ja -90 -luvut), parisuhteessa olevia ja niin sanottuja sinkkuja, lapsettomia ja vanhempia, eronneita, eläkkeellä olevia, työttömiä ja opiskelevia.

Kaiken kaikkiaan aineistoni laajuus käsittää siis viisi ryhmäkeskustelua ja yhden keskustelun, joiden kesto on tunnista kahteen tuntiin, ja joissa osallistujina oli yhteensä kaksitoista palvelunkäyttäjää. Eskolan ja Suorannan (2001, 61) mukaan aineiston koolla ei kvalitatiivisessa tutkimuksessa ole niin suurta merkitystä kuin luulisi. Tärkeämpää on hankkia tutkimusasetelman kannalta oikeanlainen tutkimuspoiminta (Eskola & Suoranta 2001, 61). Tutkimuksessani tämä tärkein ja määräävin kriteeri poiminnassa oli *palvelunkäyttäjäisyys* eli se, että osallistujiksi kutsuttiin henkilöitä, jotka ovat asioineet sosiaalitoimistossa, koska heillä on aiheesta tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88). Sen sijaan sillä, milloin viimeksi on asioinut, tai kuinka tiheää asiointi on, ei ollut merkitystä.

Tutkimuksen teon eettisiä ohjeita (esim. Eskola & Suoranta 2001, 89) noudattaen informoin palvelunkäyttäjiä tutkimuksen tavoitteesta ja käyttötarkoituksesta sekä kysyin osallistujilta keskustelun aluksi alustavaa suullista lupaa nauhoittamiseen. Keskustelun jälkeen kysyin heiltä vielä uudestaan suostumusta. Pyysin allekirjoittamaan suostumusta ilmaisevan lomakkeen, mikäli he edelleen olivat sitä mieltä, että nauhoitusta saa käyttää tutkimuskäyttöön [liite 2]. Jokainen ryhmäkeskustelu noudatti tätä samaa kaavaa ja kaikki keskusteluun osallistuneet palvelunkäyttäjät suostuivat keskustelun nauhoittamiseen. Kaikki myös allekirjoittivat suostumuslomakkeen keskustelun päätyttyä.

Sisällöllisesti keskustelut etenivät siten, että luin palvelunkäyttäjille yhden Espoon puheenvuoron kerrallaan, odotin hetken ja jos keskustelu ei alkanut, kysyin jotakin sen tapaista kuin ”Mitä te ajattelette tästä?” tai ”Mitä tämä tuo teille mieleen?” Annoin myös kullekin palvelunkäyttäjälle puheenvuoron paperisena käteen, jotta he pystyivät itse lukemaan puheenvuoroja. Sen jälkeen keskustelimme asiasta. Tarkoitukseni oli saada esille mahdollisimman monipuolisesti palvelunkäyttäjien ajatuksia, ideoita ja tulkin-toja suunnitelmiin liittyen, joten pyrin välttämään keskustelun ohjaamista tai rajaamista, vaikka välillä mietinkin hiljaa mielessäni, että ”mitähän tästä aineistosta saa aikaiseksi.”

Ensimmäinen keskustelu käytiin Raitin pysäkillä muutamaa päivää vierailuani myöhemmin. Läsä oli kolme ”enemmän ja vähemmän” sosiaalitoimistossa asioinutta henkilöä. Suoraan sanottuna keskustelu sujui ennako-odotuksiani paljon paremmin: Palvelunkäyttäjät puhuivat paljon, olivat kiinnostuneita Espoon puheenvuoroista ja siitä, mitä ne tarkoittavat ja olivat kaiken kaikkiaan hyvin avoimia ja rohkeita kertomaan kokemuksistaan. He myös ohjailivat toinen toisiaan pysymään ”aiheessa” tähän tapaan:

***Pentti:** Ei mul oo varaa lääkkeisiin, niinku mä sanoin, kakssataa euroa.*

***Mirja:** Hei, tääl puhutaan tästä asiasta, hei tästä asiasta nyt. [komentaa Penttiä].*

Ennen keskustelua sain kritiikkiä Raitin pysäkin toimintaan osallistuvilta henkilöiltä: Hän kysyi, että *miten sosiaalitoimisto kehtaa tulla kysymään tällaisia asioita köyhiltä*. Hänen mukaansa sosiaalitoimiston kyykyttäminen on kyllä huomattu, ja hän arveli että palvelunkäyttäjät eivät haluaisi moiseen osallistua. Pidin kritiikkiä epärealistisena, mutta ymmärrettävänä. Vastasin hänelle, että nimenomaan siksi sosiaalitoimisto kehtaa tulla kysymään, että nyt on jo korkea aika kysyä suoraan palvelunkäyttäjiltä. Puolustin tutkimustani sillä, että tavoitteeni on saada palvelunkäyttäjien oma ääni kuuluville.

Toisessa keskustelussa oli osallisena kaksi silloin asiakkaina olevaa henkilöä, jotka työtoverini olivat kutsuneet mukaan. Kolmannen läsnäolo peruuntui, koska unohdin vahvistaa hänelle kellonajan. Sovimme kuitenkin, että hän tulee kolmanteen keskusteluun. Tämän toisen keskustelun aluksi käytiin mielestäni erittäin merkityksellinen keskustelu, joka ikävä kyllä ei päätynyt nauhoitukseen, sillä en aloittanut nauhoitusta ennen kuin olin kertonut mitä aion tehdä ja miten etenemme. Yksi keskustelukumppaneista kysyi minulta jotakin sen tapaista, että:

”Miten luulet että näillä meidän mielipiteillä on mitään väliä, kun ei ole ennen kään ollut ja kun kaikki on joka tapauksessa rahasta kiinni?”

Sanoin hänelle sen olevan erittäin hyvä kysymys, jota olen itsekin jo pohtinut. Olen miettinyt entä jos kukaan ei ole kiinnostunut. Selitin kuitenkin, että ajatuksenani on, että yritän analysoida keskustelut mahdollisimman hyvin ja laittaa asioista päättäviä henkilöitä ”keskustelemaan” samaan tapaan analyysimateriaalin kanssa, kun me tässä keskustelemme suunnitelmatekstien kanssa. Lisäksi totesin, että mikään ei ainakaan vaikuta

mihinkään, jos kaikki ovat hiljaa. Lisäksi jos palvelunkäyttäjät tuottavat niin sanottuja ”halpoja” toimintaideoita, niin en näe mitään syytä, miksi niitä ei kuunneltaisi. Tähän hän totesi, että siinä on kanssani samaa mieltä.

Edellä käyty keskustelu kuvaa mielestäni hyvin tämän tutkimuksen luonnetta ja ideaa. Tarkoitus on kuuntelemisen lisäksi, että eri osapuolet keskustelevat ja että se vaikuttaisi asioihin, joilla on oleellinen merkitys nimenomaan sosiaalitoimiston asiakkaille. Lisäksi tutkimuksen emansipatorisen pyrkimyksen näkökulmasta tärkeää on sekin, jos palvelunkäyttäjät tuntevat olevansa oikeutettuja suunnitelmia koskevaan keskusteluun ja ymmärtävät, että heidän äänensä pitäisi tulla kuulluksi.

Kolmanteen ryhmäkeskusteluun osallistui itseni lisäksi kaksi miestä, ja keskusteluun käyttämämme aika oli pidempi kuin olin osannut ajatella; yli kaksi tuntia. Tätä keskustelua varten laitoin tallennuksen päälle jo aikaisemmin ja kerroin edellisen kerran kysymyksestä sekä ideastani käyttää materiaali päättäjien kanssa keskustelemiseen. Keskustelukumppanini hyväksyivät idean. Kolmannen keskustelun jälkeen aloin tuntea, ettei sopivia keskustelukumppaneita löydy tarpeeksi nopeasti. Päätin laajentaa tutkimuksen tekoa koko Espoon alueelle, koska palvelurakennemuutoksessa mainitut asiat tulevat joka tapauksessa koskemaan koko Espoota. Lähetin sähköpostia eräälle esimiehelle ja pyysin häntä myös puhelimitse välittämään keskustelukumppaneiden etsimisviestin eteenpäin. Jonkin ajan kuluttua sainkin muutamia yhteydenottoja muiden alueiden kollegoilta, mutta en pitänyt kirjaa siitä, miltä alueelta he olivat. En pitänyt tietoa tutkimukseni kannalta merkityksellisenä.

Neljänteen keskusteluun osallistui lisäkseni kaksi palvelunkäyttäjää. Tälle keskustelulle erityistä oli se, että palvelunkäyttäjät olivat molemmat naisia ja äitejä. He kertoivat keskustelun aikana hyvin avoimesti sekä itsestään, lapsistaan ja tunteistaan ja myös ilmensivät elein ja ilmein tunnetilojaan. Tätä kuvaa se, että keskustelun eräässä vaiheessa toinen palvelunkäyttäjistä kuvasi kyynelsilmin sosiaalitoimistossa asioimisen nöyryyttävyttä. Keskustelun päätyttyä naiset vaihtoivat oma-aloitteisesti puhelinnumeroitaan ollakseen yhteydessä toisiinsa. Olen kirjoittanut tämän ryhmäkeskustelun jälkeen innoissani ohjaajalleni sähköpostiviestin, jossa kerron, että *”Tänään keskustelijat päättivät alkaa puuhamaan vertaisryhmän perustamista - ”*. (sähköpostiviesti Hanna Elolta Aino Kääriäiselle, 21.4.2011). Pidän tapahtunutta merkittävänä, koska se kuvaa erinomaisesti dialogisen

keskustelun emansipatorisia mahdollisuuksia. Luottamuksellisessa ja kunnioittavassa ilmapiirissä kaksi toisilleen täysin tuntematonta henkilöä löysivät jaetun ymmärryksen yksinhuoltajuudesta ja tuen tarpeesta. Keskustelun tuloksena he halusivat lähteä yhdessä toimimaan vertaistuen järjestämiseksi.

Viidenteen keskusteluun osallistui jälleen kaksi palvelunkäyttäjää. Tämäkin keskustelu oli vilkas ja tunteita täynnä. Jälkikäteen arvioituna uskon, että palvelunkäyttäjät saivat keskustelusta itselleen jonkin verran sellaista tietoa, joka auttaa heitä ymmärtämään sosiaalitoimiston monimutkaiseksi koettuja palveluita tai toimeentulotukeen liittyviä käytäntöjä.

Kuudes keskustelu, kuten edellä kerroin, poikkesi muista keskusteluista, koska osallistujina oli vain yksi palvelunkäyttäjä. Se oli luonteeltaan selvästi erilainen, koska palvelunkäyttäjällä ei ollut ketään, jonka kanssa vaihtaa mielipiteitä tai jonka kanssa ihmetellä suunnitelmia. Tietenkin olin itse mukana keskustelussa, mutta koska yritin edelleen olla ohjailematta keskustelua, oli kunkin puheenvuoron käsittely melko nopeaa, kun kukaan ei esittänyt eriäviä tulkintoja tai vienyt keskustelua pidemmälle.

6 KESKUSTELUJEN ANALYYSI

6.1 Ääninauhoista teksteiksi

Aloitin nauhoitetun aineiston käsittelyn siten, että loin jokaiselle ryhmäkeskustelulle oman Word-dokumentin. Nimesin dokumentit sisällön mukaan yksinkertaisesti ”Ryhmäkeskustelu 1”, ”Ryhmäkeskustelu 2” ja niin edelleen, ja kirjoitin jokaisen dokumentin alkuun sen ääninauhan tiedostonimen, johon dokumentti liittyi. Kirjoitin ylös myös keskustelun päivämäärän, sekä osallistujille antamani koodinimet. Keksimäni koodinimet ovat tavallisia suomenkielisiä etunimiä, joiden avulla saatoin kirjoittaa tekstiä ilman, että tallennan tekstiin tunnistettavia oikeita nimiä. Saman dokumentin sisällä kaikkien koodinimet alkavat eri kirjaimella, mutta kahdessa eri dokumentissa on muutama samalla kirjaimella alkava koodinimi. Tässä tein virheen, koska olisi helpompi tunnistaa puhujat toisistaan, jos kaikkien koodinimet olisivat ensimmäisestä kirjaimesta lähtien erilaisia. Kun olin kirjoittanut nämä esitiedot dokumenttiin, aloin kuunnella ryhmäkeskusteluäänitteitä ja kirjoitin sanatarkasti ylös keskustelijoiden sanomat asiat.

Litteroinnin, eli äänitteiden purkamisen tekstiksi, toteutin siten, että jokainen uusi puheenvuoro alkaa rivin alusta henkilön koodinimen alkukirjaimella ja kaksoispisteellä. Omasta itsestäni käytin yksinkertaisesti kirjainta H (Hanna). Litterointini tarkkuus on sanatarkka, ja olen myös merkinnyt joitakin ”auditiivisia” asioita muistiin, kuten hiljaisuusjaksot näin: [hiljaisuus] tai [miettimistauko] ja kesken lauseen kolmella pisteellä (...) ja nauramisen [nauraa]. Litteroitua tekstiä syntyi 195 sivua (Fonttikoko 10, riviväli 1). Jälkikäteen arvioituna ei olisi ollut tarpeellista litteroida esimerkiksi hiljaisuuksia niin tarkkaan, mutta en litterointivaiheessa tiennyt, mikä on analyysin kannalta oleellista, joten koin parhaaksi olla mahdollisimman tarkka.

6.2 Umpikujaan johtaneet analysoinnin alkuvaiheet

Kun kaikki äänitteet oli litteroitu tekstimuotoon, oli aika aloittaa varsinainen analysoiminen. Analyysillä tarkoitetaan tieteellisessä kielessä aineiston systemaattista läpikäymistä, rajaamista, tiivistämistä ja järjestämistä mielekkääksi kokonaisuudeksi (ks. Esko-

la & Suoranta 2001, 137 ja Tuomi & Sarajärvi 2002, 94–95). Tutustuessani ensimmäisiä kertoja kertyneeseen aineistoon, en tiennyt, mikä olisi paras tapa analysoida aineistoa. Olin kuitenkin jo aiemmin (luvussa 3.3) päätnyt siihen, ettei ainakaan diskurssi-analyysi ole sopiva keino aineistoni analyysiin. Tutkimusretkeni erilaisten analyysitapojen maailmaan oli tutkielman haastavin osuus, ja sisälsi noin kuusi-seitsemän erilaista kokeilua. Ajattelen, että analyysivaiheen kokeilut olivat kuitenkin siinä mielessä merkittäviä, että tutustuin aineistoon melko perinpohjaisesti lukiessani uudestaan ja uudestaan aineistoa eri näkökulmista. Kuvaan siksi tiivistetysti ensin kokeiluvaiheitani ja sen jälkeen kahdessa seuraavassa luvussa tarkemmin sitä, miten ja mihin lopulta analyysissani päädyin.

Ensimmäinen kokeiluni aineistolla oli Excel-taulukko, jota täytin rasti ruutuun periaatteella samalla kun luin aineistoa läpi. Yritin siis saada aikaan taulukkoa, josta olisi voinut lukea haastatteluissa esille nousseita teemoja, ja vertailla ryhmäkeskustelujen sisältöjä keskenään. Kokeilu kaatui siihen, että taulukosta oli tulossa kilometrin pituinen. Ongelma oli siis rajauksellinen. Seuraavaksi kokeilin taulukointia niin päin, että keksin yläotsikot sen perusteella, mistä palvelunkäyttäjät mielestäni puhuivat: tunteista, kokemuksista, ensireaktioista ja niin edelleen. Tarkoitus oli sitten lisäillä sitaatteja näiden yläotsikoiden alle. Tälle kokeilulle kävi niin, että kaksi yläotsikkoa alkoi saada täytettä runsaasti ja muut eivät. Lisäksi tulkitseminen näiden otsikoiden avulla oli aivan liian hankalaa.

Kolmanneksi yritin unohtaa aikaisemmat kokeiluni, ja vain intuitiooni perustuen ”ajattella”, että *mistä* palvelunkäyttäjät puhuvat ja mikä onkaan näiden asioiden suhde tutkimuskysymykseeni. Kirjoitin nämä asiat A4-arkille käsitekartan muotoon ja ryhmitteilin asioita keskenään. Palasin lähelle edellistä kokeiluani, sillä päädyin siihen, että palvelunkäyttäjät puhuvat *ajatuksista, tunteista ja kokemuksista*. Aloin lukea aineistoa nämä teemat mielessäni. Huomasin pian, ettei tunteita ole sittenkään helppo löytää keskusteluista. Tämä on yksi asia, joista tutkimusoppaissa varoitetaan: älä jää kiinni esiolettamuksiisi materiaalista, vaan ole valmis sille, että materiaali kertoo jostain muusta kuin luulit (esim. Eskola & Suoranta 2001, 150–151). Korvasin sanan *tunteet* sanalla *kannanotot*, sillä palvelunkäyttäjät esittävät aineistossa ikään kuin vastalauseita Espoolle.

Kolmannen vaiheen lopuksi päätin testata joskus luennolla kuulemaani ATLAS- analyysiohjelmaa. Aloitin ATLAS-avusteisen työskentelyn siten, että latsin ohjelmaan kaikki kuusi haastattelutekstiäni, joita ATLASSESSA kutsutaan primääridokumenteiksi (Muhr & Friese 2004, 25–29; Lonkila & Silvonen 2002, 7–8). Sen jälkeen aloin käydä haastattelua numero yksi läpi ja koodasin samalla sitä aiemmin luomani kolmijaon mukaan. Koodauksen edetessä loin myös alaluokkia kommenttien sisältöjen mukaan ja päädyin lopulta tilanteeseen, jossa minulla oli yhteensä 734 merkintää aineistossa. Jos olisin tehnyt saman käsityönä, siis merkkamalla kynällä paperiin koodeja, se tarkoittaisi, että teksteissäni olisi ollut yhteensä 734 kynämerkintää. Kynämerkinnät eivät suinkaan olisi olleet jokainen kirjoitettuna eri kommenttiin, vaan suuri osa olisi viitannut saman kommentin eri asioihin. Tein tässä vaiheessa koodauksestani taulukon (taulukko 1), josta voi lukea kuhunkin dokumenttiin sisältyviä kommentteja ja luomieni alaluokkien nimiä.

TAULUKKO 1 ATLAS-ohjelman avulla koodaamani analyysirunko

Taulukko 1. Primääridokumenteissa mainitut asiat koodauksen jälkeen.

PRIMARY DOCS									
CODES	1	2	3	4	5	6	Totals		
Kannanotto_asiakkuus	5	1	5	3	14	0	28		
Kannanotto_asiointi	22	20	20	19	10	8	99		
Kannanotto_keskittäm	14	10	9	6	12	7	58		
Kannanotto_sähköiset	16	7	17	12	5	5	62		
Kannanotto_tavoitteet	11	12	18	9	11	2	63		
Kannanotto_verkostot	19	9	8	8	8	3	55	365	Kannanotot yhteensä 365kpl
Kokemus_asiakkuus	19	2	5	17	14	9	66		
Kokemus_keskittäminen	2	2	0	4	2	1	11		
Kokemus_sosiaalitoin	24	13	23	24	8	3	95		
Kokemus_sähköiset	4	1	0	3	4	0	12		
Kokemus_terkkariasio	1	3	3	1	4	0	12		
Kokemus_verkostot&ma	18	3	3	4	6	6	40	236	Kokemukset yhteensä 236kpl
Osallistuvasta Suunn	0	0	1	0	4	0	5	5	Osallistuva suunnittelu yhteensä 5kpl
Toive_asiointi	13	5	24	16	8	4	70		
Toive_keskittäminen	3	0	2	0	1	1	7		
Toive_sähköiset	2	0	11	8	4	7	32		
Toive_verkostot&ma	3	0	2	2	9	3	19	128	Toiveet yhteensä 128kpl
Totals	176	88	151	136	124	59	734	734	Kaikki asiat 734kpl

Myös tämä analyysi kaatui omaan mahdottomuuteensa. Pelkästään merkintöjen lukumäärä kertoo jo siitä, että aineistossa on käytännössä joka ikinen asia mukana, eikä luokittelu tai tiivistäminen ole siten mahdollista. Etenin kuitenkin vielä siten, että koodasin ensimmäisen koodauskierroksen perusteella vielä toisen kierroksen, ja sen tuloksena syntyivät dokumentit otsikoilla: *asiointiin liittyvät kommentit*, *asiakkuus jäsenennettynä*,

Puhe Espoolle jäsennettynä sekä ideat koottuna. Nämä otsikot syntyivät yhdistelemällä yllä olevan taulukon (taulukko 1) alaluokkia. Tulostin kaikki kuhunkin teemaan liittyvät sitaattit aina omana nippunaan ja aloin lukea sitaatteja läpi. Kysyin kultakin teemalta, *mitä tästä teemasta sanotaan? Miten tämän voi tiivistää?* Etsin sekä samanlaisuuksia, että poikkeavuuksia. Alleviivasin tärkeitä kohtia ja kirjoitin sitaattien yhteyksiä näkyviin. Päädyin jälleen umpikujaan. Kokeilujeni lopuksi huomasin, että jotain oli aina vialla, koska luokitukset eivät oikeastaan kuvanneet sitä, mitä aineistossa sanottiin, vaan ennemminkin sitä, mikä oli puheen *teemana*. Nämä teemat taas tulivat melkein suoraan Espoon puheenvuoroista, joten kiersin ikään kuin kehää analyysissäni. Analyysi alkoi siitä, että Espoo puhuu ”Sähköisistä palveluista” ja loppui yksinkertaisesti siihen, että palvelunkäyttäjä puhuu ”Sähköisistä palveluista”. Itsestään selvää, eikä mitään järkeä.

6.3 Paluu aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteisiin

Lukiessani ja alleviivatessani viimeisimmässä analyysivaiheessani syntyneitä dokumentteja (*asiointiin liittyvät kommentit, asiakkuus jäsennettynä, Puhe Espoolle jäsennettynä ja ideat koottuna*), päädyin jossain vaiheessa leikkelemään aineistoani saksilla päästäkseni eroon otsikoista, jotka eivät sittenkään kuvanneet riittävän tarkasti sisältöjen yhtäläisyyksiä. Syntyi useita satoja eri liuskoja, joissa oli aina yksi puheenvuoro tai tiettyyn teemaan liittyvä keskustelunpätkä. Ryhmäkeskustelussa syntyneen aineiston analyysin vaikeus on välillä siinä, että yksittäinen kommentti ei useinkaan kerro mitään merkittävää, vaikka keskustelu olisi ollut erittäin rikas sisällöllisesti. Tämän takia osa lappusistani käsitti vain yhden puhujan yhden kommentin, mutta useat olivat monen puhujan keskustelun pätkiä. Siirtelin näitä lappusia pitkin pöytää, tein niistä kasoja ja mietin koko ajan, että mistä tässä on kyse. Lopulta, ehkä luettuani ja koodattuani aineistoa niin moneen kertaan läpi erilaisissa järjestyksissä, syntyi oivallus, että minähän tiedän jo millaisia teemoja palvelunkäyttäjien tulkinnoissa on. Aloin kasata lappusia pinoihin niiden teemojen mukaan, ja jatkoin niin kauan, kunnes yhtään yksittäistä lappusta ei jäänyt jäljelle.

Tällä kertaa en enää halunnut joutua umpikujaan, joten mietin tarkkaan tekemääni työtä. Päädyin siihen, että tekemäni analyysikokeilut ja viimeisimmät oivallukseni aineiston

sisällöstä olivat osa aineistolähtöistä analyysia. Aineistolähtöisessä analyysissä edetään Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan siten, että ensin luetaan litteroitua aineistoa, sitten etsitään pelkistettyjä ilmauksia ja kolmanneksi listataan pelkistetyt ilmaukset (mt., 110–111). Käytännössä olin siis lappusteni kanssa siinä vaiheessa, että olin rajannut aineistoni kiinnostaviin ilmauksiin, ja järjestänyt ne sisällöllisesti samankaltaisiin pinoihin.

Päästäkseni lappusten kanssa eteenpäin, päätin testata intuitiotani ja tein taulukon, johon aloin liittää lappusiani pinojen mukaisesti siten, että samalla nimesin alustavat yläluokat. Halusin olla varma, etteivät yläluokat olleet mielikuvitustani, vaan että ne ovat todella *aineistosta nousseita* yläluokkia. Helpointa oli aloittaa henkilökohtaisesta palvelusta ja toimeentulotuesta. Noudatin tässä Tuomen ja Sarajärven (2002, 112–114) esimerkkiä, ja tein jälleen uuden taulukon analyysini pohjaksi. Analyysi eteni siten, että ensin laitoin taulukkoon suoran sitaatin aineistosta. Sen jälkeen kirjoitin saman pelkistetyksi, ja nimesin pelkistettyä sisältöä vastaavan alaluokan. Kun erilaisia alaluokkia oli syntynyt useampia, mietin mikä alaluokissa on yhteistä ja tarkensin yhdistävän yläluokan nimeä. Samalla muotoilin alaluokat ilmaisuiltaan yhteensopiviksi. Tässä on esimerkki analyysitaulukostani (taulukko 2), jossa on järjestyksessä sitaatti, pelkistys, alaluokka ja yläluokka.

TAULUKKO 2 Esimerkki analyysistäni.

O: Et se hankaluushan tulee justin siitä että kun ei ole niinku tarpeeks henkilökuntaa. Niin, silloin se puhelinhaastattelu on, voi sanoo et se on aika piinaa. Et onko sulla tarve? Siihen ajanvaraukseen.	Asiakkaiden seulominen puhelinhaastattelulla on piinaavaa ja johtuu liian vähistä työntekijäresursseista	Työntekijäresurssit	Resurssien merkitys
---	--	---------------------	---------------------

Taulukosta voi lukea, että olen käyttänyt tulkintaa sitaatin analysoimisessa. Tulkintojen tekeminen jo analyysissa on väistämätöntä, koska alkuperäisiä ilmauksia on tarkoitus tiivistää ja jollain tapaa tehdä samankaltaisiksi tai keskenään vertailtaviksi (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115). Tässä tapauksessa alaluokka *työntekijäresurssit* on syntynyt tulkinnastani, jonka mukaan puhuja arvioi puhelimesta tapahtuvan seulonnan johtuvan liian vähäisistä työntekijäresursseista. Tulkintaani vahvistaa kyseisen henkilön muut kommentit, joissa hän viittaa henkilökunnan pieneen määrään ja siihen, että tapaamisai-

koja on vaikea saada. Alaluokan jälkeen olen jatkanut analyysia ja tulkinnut, että sitaattissa tärkeää on työntekijäresurssin merkitys palvelunkäyttäjän kannalta. Näin syntyi yläluokan nimi *Resurssien merkitys*.

Huomasin pian, että olin oikeilla jäljillä, ja että sisällöltään samankaltaiset kommentit päätyivät taulukossani luontevasti omiin alaluokkiinsa ja yläluokkiinsa. Lisäksi ne kommentit, joille en suoraan ollut keksinyt otsikkoa, muodostivat oman teemansa ihan itsestään. Näin kävi esimerkiksi kommenteille, jotka koskivat resursseja. Tiesin jo kauan aikaa sitten, että resurssipuhetta on paljon, mutta en ollut aiemmin osannut jäsentää sitä koskemaan neljää eri aihetta. Taulukon avulla aineistoni järjestyi kokonaisuudeksi, jota on helpompi käsitellä sekä samankaltaisuuksien että eroavaisuuksien tasolla. Samalla kun syötin lappusia taulukkoon, rajasin koko ajan mukaan tulevaa aineistoa. Päätin jättää pois yksittäiset kommentit, jotka eivät istuneet mihinkään yläluokkaan ja sellaiset kommentit, joissa olin ollut itse liian johdatteleva.

6.4 Onnistuneen analyysin ainekset

Kun olin saanut koko aineistoni järjestettyä analyysitaulukkoon, tarkastelin taulukoitua aineistoa vielä toisen taulukon avulla, johon laitoin järjestykseen kaikki yläluokat ja niiden alle alaluokat. Kutsun tätä koontitaulukoksi [liite 3]. Sitten laskin analyysitaulukosta kuhunkin alaluokkaan kuuluvat kommentit ja laitoin luvut koontitaulukkoon. Koontitaulukossa on viisi yläluokkaa ja yhdeksäntoista alaluokkaa. Yläluokat olen nimennyt sisältöä kuvaaviksi (suluissa on yläluokkaan kuuluvien kommenttien lukumäärä): Henkilökohtaisen palvelun ensisijaisuus (46), kynnyskysymykset (70), toimeentulotuen prosessin parantaminen (32), palvelunkäyttäjälähtöinen suunnittelu (48), ja resurssien merkitys (36). Alaluokat muodostuvat näin ollen yhteensä 232 kommentista. Lukujen perusteella voitaneen todeta, että taulukointi on sikäli onnistunut, että kukin luokka sisältää melko merkittävän määrän kommentteja, ja että yksikään ei ole poikkeuksellisen pieni luokka muihin verrattuna.

Varsinaisen sisällöllisen luokittelun ulkopuolelle jäi myös paljon kommentteja, jotka tuntuivat oleelliselta tutkimukseni viitekehystä, palvelunkäyttäjäosallisuutta, ajatellen.

Suurimmaksi osaksi niissä palvelunkäyttäjät kysyy jotakin Espoolta (tai välillisesti minulta). Kommenttien sisältö ei kuitenkaan sopinut mihinkään toiseen luokkaan, ja osittain ne olivatkin tavallaan sisällöltään aika merkityksettömiä lauseita, kiinnostavaa niissä on lähinnä kahden erilaisen diskurssijärjestyksen kohtaaminen. En voinut täysin hylätä näitä kommentteja analyysin ulkopuolelle, joten tein niistä oman luokan, jonka yläluokaksi tuli ”Osallisuuden esteet suunnittelussa”. Alaluokkia on vain yksi, eikä se ole oikein tiivis ”Kielenkäyttö suunnitelmissa on epämääräistä ja vaikeaa”. Käsittelen tähän luokkaa kuuluvaa materiaalia (15 kommenttia) erikseen tulosluvun viimeisessä alaluvussa (luku 7.6), koska koen asian esille tuomisen tärkeäksi.

Laadullisen tutkimuksen oppaan mukaan aineistolähtöisessä sisällön analyysissä on yläluokkien jälkeen vielä pääluokat. Pääluokkien nimeäminen oli alkuun hankalaa, koska tuntui, että yläluokat ovat niin erilaisia ja kuitenkin sisällöllisesti rikkaita. Tulosluvun kirjoittamisen jälkeen oivalsin kuitenkin, että yläluokille on olemassa luontevat pääluokat. Esitän pääluokat kuitenkin vasta tulosten yhteenvetoluvussa, koska se on mielestäni juonellisesti paras tapa esittää asia.

6.5 Teksteistä sitaateiksi

Esittelen tulosluvussa runsaasti suoria sitaatteja ryhmäkeskusteluista. Tutkimusoppaissa neuvotaan yleisenä neuvona välttämään runsasta sitaattien esittämistä (esim. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 326–327), ettei tuloksista tulisi vain sitaattikokoelmaa ja kokonaisuus jäisi epäselväksi. Suoria lainauksia saisi käyttää vain, jos lähdemateriaali on erityisen arvovaltaisesta lähteestä, se on sisällöltään erityisen merkittävää, tai lähdemateriaalin tyyli on sellainen, että se on pakko saada säilymään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 106). Tässä tutkimuksessa olen päätenyt siihen, että runsas sitaattien määrä on perusteltua palvelunkäyttäjäosallisuuden näkökulmasta. Lähdemateriaali on tutkimukseni näkökulmasta erityisen merkittävää, ja koska en halua korostaa tutkimuksellani palvelunkäyttäjien puolesta puhumista, korostan suorien lainausten avulla palvelunkäyttäjien omia tulkintoja.

Ratkaisuni ei ole ainutlaatuinen, sillä esimerkiksi tutkijat Pirkkoliisa Ahponen ja Marja Järvelä (1983) ovat päätyneet tutkimuksessaan samankaltaiseen esittämistapaan. He perustelevat valintaansa sillä, että uskovat alkuperäisten lainausten tuovan asian parhaimmalla tavalla yhteiskunnalliseen keskusteluun (mt., 8). Lisäksi heidän esitystavassaan ”haastateltavat tuottavat ilmaisuja, tutkijat jäsentävät kokonaisuuden eli arvioivat ja kiittelevät sisällölliset merkitykset kokonaisuuteen ja myös tutkijan intuitioon nojautuen” (Ahponen & Järvelä 1983, 22). Olen Ahponen ja Järvelän kanssa samaa mieltä siitä, että alkuperäiset lainaukset ovat retorisenä keinona toimivia. Uskon, että vain alkuperäisten lainausten avulla lukijalle voi uskottavasti välittyä keskusteluissa esillä olleet kokemukset, ajatukset ja tunteet.

Suojellakseni palvelunkäyttäjien anonymiteettiä, olen muuttanut joitakin yksittäisiä henkilökohtaisia tietoja, joita palvelunkäyttäjät kertoivat itsestään. Tällaisten yksittäisten tietojen poistaminen olisi paikoitellen tehnyt koko sitaatin turhaksi, joten ratkaisin asian muuttamalla tietoja. Muutokset eivät kuitenkaan vaikuta asiasisältöihin, joten lukija ei voi niitä edes huomata. En erikseen ilmoita näistä henkilökohtaisten tietojen muutoksista sitaattien yhteydessä. Muista tekemistäni muutoksista, lisäyksistä ja poistoista käytän seuraavia merkintätapoja:

<i>Lihavointi</i>	Puhujan peitenimi, paitsi Hanna = minä
<i>kursiivi</i>	Suora sitaatti keskustelusta
...	Puheenvuoro, joka jatkaa aikaisempaa puhetta, tai päättyy kesken (usein mietiskelyyn)
- -	Tekstiin tekemäni lyhennys
” ”	Puhuja puhuu jonkun toisen suulla, tai siteeraa itse itseään
[]	Tutkijan kommentti tai tulkinta
	tai
[]	Nimetty asia on muutettu kuvaukseksi (esim. Matinkylä → Kaupungin osa)
	tai
[]	Sitaatin lopussa ryhmäkeskustelun numero

Aineistoa käsitellessäni huomasin, että palvelunkäyttäjät vertaavat usein sosiaalipalveluita terveyspalveluihin. Kokemukset terveyspalveluista olivat kuin analogeja sosiaalipalveluiden kokemuksille ja niiden kautta haluttiin ottaa kantaa joihinkin yksityiskohtiin, vaikkei ollut esittää omakohtaista kokemusta sosiaalipalveluiden puolelta. Esitän tuloksissa myös näitä terveydenhuollosta kertovia kommentteja, koska ne on esitetty sosiaalipalveluiden kontekstissa, vastauksina sosiaalipalveluita koskeville suunnitelmille.

7 TULOKSET

7.1 Enemmän henkilökohtaista palvelua

Espoon puheenvuoroista ensimmäisessä (sivu 28) puhuttiin asiakaspalvelusta ja kasvokkaisesta kohtaamisesta. Palvelunkäyttäjät reagoivat tähän puheeseen, ja jokaisessa ryhmäkeskustelussa käsiteltiin jollain tapaa henkilökohtaisen palvelun merkitystä. Kahdestatoista palvelunkäyttäjistä kolme oli saanut henkilökohtaista palvelua, johon he olivat tyytyväisiä. Loput yhdeksän toivat esille palvelussa olevia puutteita, kuten sen, että kohtaamista ei ylipääntänsä ole.

Leena: tuo niinku, tuo päämääränä on asiakkaiden kohtaaminen..

Ulla: toivottavasti se toteutuuki joskus...

Leena: ...nii se on, se ois niinku aivan unelma. Siis...

Ulla: Mm. [myöntää]

Leena: ...siinä mielessä että jos se toteutus joskus, koska sitä ei juurikaan ole.

Ulla: mm.

Hanna: Siis nyt mult meni ohi et mitä ei ole?

Leena: Toi asiakkaiden kohtaaminen.

Hanna: Joo. Hyvä.

Leena: Että se on niinku semmonen asia että mihin kannattaa panostaa...

Ulla: Ja se on muuten hyvin tärkeää.

Leena: On, todella. [Ryhmäkeskustelu 4]

Yhteistä kaikille palvelunkäyttäjille on, että henkilökohtaista palvelua pidetään tärkeänä, ja että sanaa *kohtaaminen* tulkitaan siten, että se tarkoittaa henkilökohtaisia kahdenkeskeisiä tapaamisia sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa. Espoon teksteistä olen itse tulkinnut, että *kohtaamista* käytetään erittäin laajassa merkityksessä, jolloin palvelunkäyttäjien pitäisi tulla *kohdatuksi* lähes kaikkialla, missä he ovat tekemisissä työntekijän kanssa. Toista mieltä on kuitenkin esimerkiksi Mirja, joka kertoo kokemuksestaan näin:

Mirja: - - että tämä inhimillisuus katos kun se siirtyi tonne [kaupunginosaan]. Et se,nyt on vaan, ja sit kyllähän, kyllä ihan se vastaanottava vahtimestari on ihan mukava. [nauraa].

Hanna: Nykyinenkö?

Mirja: Nii, mutta se lyö vaan leiman ja lähettää eteenpäin, ei se pysty puuttumaan mihinkään.

Hanna: Ei pysty.

Mirja: Nii että ystävällisesti lyö leiman. No mut se että, mutta se että sitten tää kohtaaminen ois tärkeä. [Ryhmäkeskustelu 1]

Tulkitsen Mirjan puhetta niin, että vaikka työntekijä olisi mukava ja ystävällinen, niin vuorovaikutuksessa tapahtunut ilmiö ei aina ole kohtaamista. Mirja jää puheenvuorosaan edelleen kaipaamaan kohtaamista, vaikka hän tapasikin vahtimestarin. Tulkitsen niin, että kohtaamista ei ole, ellei jokin muutu palvelunkäyttäjän elämässä. Tähän viittaa myös Mirjan kommentti siitä, ettei vahtimestari pysty puuttumaan mihinkään. Muutkin palvelunkäyttäjät toivat esille esimerkkejä siitä, mitä henkilökohtaisessa tapaamisessa tapahtuu. Näistä tärkeimmäksi tulkitsen avun saamisen.

Olli: *Pitäähän sitä nyt muutaki palveluu olla, siis mä ainakin koin että kun olin virkailijan luona, niin että kun mä sain sen avun ni mä sain sen tuen sieltä silloin.* [Ryhmäkeskustelu 2]

Sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta on erittäin tärkeää, että palvelunkäyttäjät itse tulkitsevat saaneensa avun henkilökohtaisessa tapaamisessa. Avun lisäksi tapaamisessa saa ymmärrystä asialleen, jota muutoin on niin vaikea selittää.

Leena: *Se on äärimmäisen tärkeä, se henkilökohtainen palvelu, koska silloin sää voit niinkun kertoo tavallaan siit sun omasta tilanteesta ja sit se ymmärrys on niinku huomattavasti helpompaa, niinku molemmin puolin, siis sillä tavalla että ja sit sun ei aina tarvii selittää, sun ei aina tarvii jokaikiseen lippulappuihin kirjoittaa sitä sun tätä koska, niinku, tietään asioita.* [Ryhmäkeskustelu 4]

Henkilökohtaisia tapaamisia puoltaa myös se, että oman tilanteensa kirjoittaminen paperille koetaan hankalammaksi kuin puhuminen. Toisilla kirjoittamisen vaikeudet voivat pahimmassa tapauksessa johtaa palvelusta pois jättäytymiseen.

Olli: *Sit on tää että tää papereitten täyttäminen ni moni, ehkä suurin osa ei saa paperille sitä mitä pystyy verbaalisesti tuottamaan.*

Hanna: *Joo.*

Visa: *Niin mut sen takii, siinä olis esimerkiks hyvä et ois joku joka vois auttaa et ne paperihommat et ne just tavallaan olla joku paikka esimerkiks mihin sä voisit tulla, tulla tavallaan ja siel ois se ihminen joka auttais sua siinä niinkun...*

Olli: *Mut siin on...*

Visa: *Mut toiset saattaa jättää siihen, ku ne huomaa et ei hemmetti täs tarvii sitä ja tätä paperii että jättää leikin tavallaan niinku kesken.*

Olli: *joo mutta, siinä on siis, se on viel niinku konkreettista et ne paperit mitkä tarttee et ne on niinku sillai selvää ku ne on lueteltu, mut sit ku siel pitäis niinku itse kertoa, miksi tarttee ja mihin ja mistä tää johtuu ja ynnä muuta. Ni se on monelle vaikeeta saada se paperille se ajatus.* [Ryhmäkeskustelu 2]

Palvelunkäyttäjien näkökulmasta henkilökohtaiset tapaamiset mahdollistavat sen, että kokonaistilanne tulee huomioiduksi ja palvelunkäyttäjä saa itselleen tärkeät palvelut ja

päätökset. Kun palvelunkäyttäjä on kokenut tulleen kohdatuksi, hän muistaa tilanteen vielä pitkään ja kuvailee kohtaamista positiiviseksi ja merkittäväksi.

Sirpa: *Mä oon kohdannu tämän henkilön joka oli aivan ihana, niin onks siitä nyt kolmisen vuotta. Ainoo kerta jollon mä oon henkilökohtaisesti käynny siellä [sosiaalitoimistossa], ja, ja tota mä en ois osannu ees itse sinne mennä, mutta mä olin mukana semmosessa projektissa - - Ja tota, mä olin siinä mukana ja sieltä lähti henkilö, varas mulle ajan ja tuli mun kanssa, ja tavattiin tämä sosiaalivirkailija ja hän oli aivan taivaasta, siis aivan ihana. Mä olin siis aivan haavi auki, hän sanoi että, et tota, ja sit tota mikä kaavotti mun tilanteeni mikä oli koska mä olin sairastunu ja tämmöst kaikkee että et miten he voi, miten sosiaalivirasto vois auttaa tämmöses tilantees. Mä sanoin et mitä mä oisin vaille n esimerkiks mä sanoin ku mä en pysty siivoamaan, mä oon pyörätuolissa kotona ku mä teen jotakin, mul on toi selkä semmonen, mm, niin tota, se sano että laitetaan sulle siivooja. Mulla tipahti leuka. Ja sieltä, siis MINÄ en pyytännyt, hän itse ehdotti, ja mulle, mulla käy kerran kuussa. Nyt, yhä edelleen.* [Ryhmäkeskustelu 1]

Henkilökohtaisen palvelun tärkeys korostui palvelunkäyttäjien puheessa myös silloin, kun he kommentoivat sähköisiä palveluita. Pääsääntöisesti sähköiset palvelut otettiin palvelunkäyttäjien joukossa hyvin vastaan, ja usea (kuusi) kertoi jo odottaneensa sähköisten palveluiden tulemistä. Kuitenkin etenkin ensimmäisessä ryhmäkeskustelussa sähköiset palvelut tyrmättiin täysin, ja lähes kaikissa keskusteluissa korostettiin ”vanhanaikaisen” kanssakäymisen säilyttämisen tärkeyttä. Hekin, jotka olivat eniten innoissaan uudesta palvelumuodosta, vannottivat pitämään huolta sellaisista, joilla ei syystä tai toisesta ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin.

Rami: *Ni sun ei välttämättä tarvii sit fyysisesti mennä siihen tiskille, jos se, itsepalvelupiste, missä nyt sattuu tos olekaan, sä voit vaik siin käydä sen tekemäs, mut tää nyt tieteenki koskee henkilöit ketkä jollakin tasolla auttavasti osaa niinkun tietotekniikkaa käyttää,*

Hanna: *Kyllä.*

Rami: *...et se on niinku otettava huomioon, et se oletus täytyy mennä sen heikkomman linkin kautta.*

- -

Rami: *...koska muuten, muuten homma niinku pissii ja lujaa.*

[Ryhmäkeskustelu 3]

Yksikään palvelunkäyttäjistä ei pitänyt sähköisiä palveluita sellaisenaan riittävänä, avun tuovana ratkaisuna. Sähköiset palvelut käsitettiin palvelunkäyttäjän välineeksi päästä lähemmäs apua eli ennen kaikkea lähemmäs henkilökohtaista palvelua. Sähköisten palveluiden välineellisestä asemasta kertoo se, kuinka hyvin sähköiseen ajanvaraukseen suhtauduttiin. Kaikissa ryhmäkeskusteluissa oli joku, joka piti ajanvarausta hyvänä,

vaikka muutoin keskustelussa olisikin suhtauduttu hyvin kriittisesti sähköisiin palveluihin. Tämä kuvaa mielestäni sitä, että palvelunkäyttäjille tärkeintä on päästä tapaamiseen ja jos tapaamiseen pääsemisen voisi internetistä itselleen järjestää, he olisivat siihen valmiita.

***Mirja:** Ajanvarausta kyllä voi suorittaa se on, jos ei, jos on kone ja sillein voi käyttää konetta ni ajanvaraus kyllä on aino mikä vois olla niinku, mennä läpi.*[Ryhmäkeskustelu 1]

Henkilökohtaista apua oltiin kyllä valmiita ottamaan vastaan myös sähköisen nettineuvonnan keinoin. Palvelunkäyttäjien puheen perusteella on kuitenkin huomattava, että henkilökohtainen palvelu on oikeastaan synonyymi yksilölliselle palvelulle, eikä palveluntarve täyty panostamalla kaikille samanlaisiin massapalveluihin.

***Mirja:** joo mutta. Mut tämän, nettineuvonta ja, niin se on, se on sit semmosta niinkun ei se ole henkilökohtasta neuvontaa..*

***Hanna:** mm.*

***Mirja:** Se on vaan että mä pistän ongelman, ja sinne tulee ratkasu joka tulee kaikkialle. Joka ihmiselle tulee sama.*

***Hanna:** Niin.*

***Mirja:** Että ku ei mä usko että se joku nettineuvontaa ni "aha tuo tarttee sitä neuvoo". Se on kaikille sama sitten, oli mitä tahansa.*

***Sirpa:** Ku me ollaan kuitenkin persoonia jokainen.*

***Hanna:** Niin.*

***Sirpa:** Meil on jokaisel oman laatusemme ongelmat ja ei ne oo vaan yhtä ja samaa kaikille.*[Ryhmäkeskustelu 1]

Kaikilla ryhmäkeskusteluissa olleilla palvelunkäyttäjillä ei ole itsellään tietokonetta tai sähköisiin palveluihin tarvittavia taitoja, joten he toivat esille ajatuksiaan siitä, millaisin keinoin he voisivat siirtyä käyttämään sähköisiä palveluita. Pidän tärkeänä sitä, että palvelunkäyttäjät vastuuttivat tältä osin palveluntarjoajaa, siis sosiaalipalveluita, eivätkä itseään. Ramin mielestä hyvä keino opastaa palvelunkäyttäjiä olisivat opastusvideot.

***Rami:** Ja sit voihan siit tehdä semmosii, öö, semmonen sinne jotku IT-puolen kaverit, semmosen niinku opastus-, on se sit joku opastusvideo tai joku, mis on nuolii siin, vaikka siin videos näytetää niinku sillai, on kaikennäköst kokoomisvideoita ja muita, ni siel on niit nuolii ja tekstejä, tehään vaan tarpeeks yksinkertanen, ja semmosen vaikka etusivulle, että "katso tästä" ja näin. Kaikil tommosil, siis paljon semmosii helpottavii lisäjuttuja siihen et, pääsee siihen niinku portaaliin tai siihen niinku kiinni.*[Ryhmäkeskustelu 3]

Ohjeiden tai opastusvideoiden lisäksi palvelunkäyttäjät kaipaavat henkilökohtaista opastusta sähköisten järjestelmien käyttöön, sillä moni on itseopittujen puutteellisten taitojen varassa. Esimerkiksi Leena ja Ulla kertoivat, että osallistuisivat mielellään parin tunnin mittaiseen koulutukseen, jos sosiaalitoimisto järjestäisi tiloissaan sellaisen. Timolla tuli samankaltainen idea mieleen, kun puhuimme vertaisryhmistä.

***Timo:** Mä just vielä jos saan sanoo, niin ni, mä rupesin tässä ku ryhmästä nyt puhutaan niin ni mä rupesin itekseni nyt kelaa vaan sitä et tää nyt ois semmosta niinkun yhteistä mitä siel ryhmissä vois tosiaan tehdä...niinku.*

***Hanna:** Mm?*

***Timo:** Mikä sopis niinku tavallaan kaikille mutta tietysti ni itseoppineet tai jotka käyttää tietsikkaa ni on valmiiks hyvin niinku estyy, mutta mutta esimerkiks justiin joku tämmönen tietokoneajokortti, mä en tiedä mitä kaikkee se niinku sisältää, mut semmonen niinku perustieto..*

***Hanna:** mm. [kyllä]*

***Timo:** ...taidot. Ni se hyödyttäis tavallaan niitä kurssilaisia ja ne jotka ei sitä osaa. Mä menisin kyllä jos vaan käytäs et mistä, mistä se perustaidot saa. Että eihän sitä konetta...heti tarvii hommata. Jos sen sitten joskus, joskus hommaa..mutta niiin...Kuitenki sit ku ei oo oikein, just zägällä ni saa laskut maksettua, ni mun mielest se on vähän liian tota..vois olla vähän varmempaa se...se tota.*

***Riitta:** Nii.*

***Hanna:** Joo.*

***Timo:** mut.*

***Riitta:** Tää ois varmaan sellanen paikka jossa myös vois olla niitä tietokoneita, ja opastusta niitten käyttämiseen.[Ryhmäkeskustelu 5]*

Opetuksen tarve ei koske pelkästään sosiaalipalveluiden sähköisiä järjestelmiä, vaan myös yleisesti tietokoneen käyttöä, kuten Timon kommentteista voi lukea. Palvelunkäyttäjät tarvitsevat aivan samoja taitoja kuin muutkin kansalaiset pystyäkseen hoitamaan esimerkiksi pankkiasioitaan sähköisesti, mutta heillä ei välttämättä ole kontaktia paikkoihin tai henkilöihin, joiden avulla he oppisivat näitä taitoja. Tietokonekoulutuksen voisi palvelunkäyttäjien mukaan järjestää matalan kynnyksen toimipisteessä.

Sähköisten palveluiden lisäksi palvelunkäyttäjät korostivat henkilökohtaisen palvelun merkitystä myös vertaistukeen liittyvissä asioissa. Monella oli kokemusta jonkinlaisesta vertaistuesta, ja kokemukset olivat sekä hyviä että huonoja. Näistä kokemuksista kerron enemmän myöhemmin (luku 7.4). Henkilökohtaiseen palveluun vertaistuki liittyy palvelunkäyttäjien puheessa siten, että he toivat vertaistuen kontekstissa esille näkemyksensä siitä, mistä apua oikeasti saa.

Olli: Niin. Ei mul oo, ku emmä pysty niinku näkee omalta kohdaltani ainakaan minkäänlaista niinkun apua et mä istuisin jossain keskusteluryhmässä.

Visa: jonkun toisen kanssa.

Olli: Keskusteluryhmässä.

Visa: Siis kyl mäki koen että sen avun saa nimenomaan ammatti-ihmiseltä eli siis tämmönen ku sinä oot ni, ni että sä pystyt kertoo jotain et mitä mä voin tehdä. Emmä niin uskois että mä saisin joltain toiselta, jolla on omat ongelmansa niinku niin...[Ryhmäkeskustelu 2]

Viimeisimpänä, palvelunkäyttäjät pohtivat matalan kynnyksen toimipisteen mahdollisuuksia. Muutamassa henkilössä idea herätti innostusta oikein kunnolla (tarkemmin luvussa 7.4), mutta jälleen se, mitä eniten toivottiin, oli henkilökohtainen palvelu myös matalan kynnyksen pisteessä.

Mirja: Mutta tämä, toisena osana jalkautuminen sosiaalityön palveluita aletaan tarjota alueilla, matalan kynnyksen asukastiloissa. Se on näitä varmaan vastaan ku etelässä on näitä tota kivi-, Kivijalka-kauppoja. Että, että tarkottaako se että niinkun, tää esimerkiks tässä tilassa saattais olla joku neuvonta?

Hanna: No sitä se voi tarkoittaa.

Mirja: Mmm.

Hanna: Mitä te siitä ajattelette?

Mirja: Se vois olla, se vois olla ihan kivaa. Se vois olla ihan hyvä asia muuten.

Sirpa: Pikkuasiat toimittaa ainakin.

Mirja: Pikku- niin.

Hanna: Mm.

Pentti: Niin sähän voisit tulla tänne töihin. Täshän on, -ainiin mut ...[ilmeisesti tajuaa, ettei puhuta henk.koht elämästä]

Hanna: Eiks teiän mielest se ois yhtään niinku epämiellyttävää ...

Mirja: Eiii.

Hanna: ...sosiaalitoimiston henkilö on täällä?

Pentti:& Mirja:& Sirpa: Ei.[Ryhmäkeskustelu 1]

Pentti, Sirpa ja Mirja toivovat ainakin neuvontaa ja pikkuasioiden toimittamista, ja työntekijä voisi olla sosiaalityöntekijä. Kysyin heiltä epämiellyttävyydestä, koska asia oli aiemmin tullut esille (ks. luku 5.4). Jalkautumisesta Sirpalla tuntui olevan erittäin selkeä käsitys, josta hän kertoi jatkaessaan puhetta matalan kynnyksen toimipisteestä.

Sirpa: Öö...No, koska sillonhan, mä eiks jalkautuminen tarkota sitä et me ollaan, et sä oot ja sun luo tulee, etkä sulta tilata?

Hanna: Niin.

Sirpa: Et se tulee ja tavarat mukana, sitte sä pläjäytät sossun virkailijoille kaiken paperit ja sit se kattoo sen.

Hanna: Mmm.

Sirpa: Mutta onko se sit varma et se on aina sama, kun kävelee? Mä epäilen sitä että ne vaihtuu...

Pentti: Mm.

Sirpa: Koska kaikki ei tota, ku mä oon ollu kiertävänä pankissa, ni mä, ni mehän vaihettiin aina joku meni toiseen konttoriin ja toiseen konttoriin. Ni tuleeko tästä semmonen että ”Voi että, mun pitää lähtee sinne jalkautumaan. Emmä ala mitään. ” Sit on epämiellyttävä..että hän ei mene suosiolla.

Hanna: Joo.

Sirpa: Pitäs olla sitte takuita että hän menis iloiten! Sosiaalipalveluihminen menis iloiten palvelemaan asiakkaita.

Hanna: Joo. Eli pitäs olla motivoinut henkilö joka olis aina sama?

Mirja: Joo.[Ryhmäkeskustelu 1]

Toisille matalan kynnyksen piste tarkoitti avointa tilaa, jossa olisi tietokoneita vapaasti käytettävissä, mutta ennen kaikkea joku helposti lähestyttävä sosiaalialan henkilö läsnä, ja tämä henkilö auttaisi erilaisissa asioissa.

Riitta: Tää ois varmaan sellanen paikka jossa myös vois olla niitä tietokoneita, ja opastusta niitten käyttämiseen.

Timo: mm.

Hanna: Joo. Ja sieltä vois hoitaa myös niitä sossuasioita.

Riitta: Mm.

Hanna: Vois mahdollisesti jättää niit hakemuksii sinne ja...

Riitta: Niin ja siellä varm-, vois olla joku ihminen joka on vähän niinkun neuvoja siellä ja joku semmonen joka...osais...ohjata oikeisiin ryhmiin, osais auttaa siinä ehkä jossain kysymyksissä jo siinä tilanteessa.

Timo: Opettamassa ja olis läsnä siinä, mä voisin kuvitella et se kiertelis siin, aina sitten tulee joku probleema niin tassu pystyy ni tää tulis neuvo kysyy, kysyy et mikä hätä.

Riitta: Nii et...että se ei ois semmonen joka lasipömpelin takana se vahtimestari,

Timo: Niin.

Riitta: ...jota ei uskalla puhutellakaan, niin tota, vaan joku vähän joka oikeesti ois joku sosiaalialan ihminen. [Ryhmäkeskustelu 5]

Tarve henkilökohtaisiin kohtaamisiin ja henkilökohtaisen avun saamiseen nousee aineistostani vahvasti esille. Palvelunkäyttäjät eivät ole tyytyväisiä nykyisen palvelun tasoon, eikä ongelmia poista se, että palveluita sähköistetään. Myöskään vertaistuki tai matalan kynnyksen pisteet eivät ratkaise yksilöllisten vaikeuksien tuottamaa avuntarvetta.

7.2 Vähemmän kynnyksiä

Palvelunkäyttäjien puheissa esiintyi paljon sellaisia ilmiöitä, joita nimitän kynnyksiksi. Kynnyksille yhteistä on, että ne estävät tai vaikeuttavat henkilöä jollain tapaa asioimasta sosiaalipalveluissa. Kynnysterminä on lähtöisin palvelunkäyttäjien omasta puheesta. He käyttivät tätä sanaa kuvatessaan kokemuksiaan. Havaitsemani kynnykset ovat joko henkilön omia henkilökohtaisia kynnyksiä tai jollain tapaa ulkopuolelta tulevia. Suurin osa kynnyksistä on sellaisia, että ne eivät kokonaan estä asiointia, mutta kuten oikeat kynnykset, niiden yli pääsemiseksi pitää vähän harpata, eli nähdä tavallista enemmän vai-
vaa.

Pääosa kynnyksistä on *palveluiden tuottamia*. Tässä alaluokassa on kolmekymmentäyhdeksän erilaista kertomusta siitä, miten palvelut itsessään luovat kynnyksiä asiointiin ja torjuvat palvelunkäyttäjiä palveluiden piiristä. Torjuminen tapahtuu usein *epäsuorasti*, jolloin kynnys johtaa siihen, että asioiminen koetaan palvelunkäyttäjien mielestä epämiellyttäväksi. *Suora torjunta* puolestaan aiheuttaa sen, ettei palvelunkäyttäjä kynnnyksen takia pääse käsiksi tarvitsemaansa palveluun.

Rami: Joo, koska tohon täytyy sanoo että tota...Joskus aikasemmin jouduin myös asioimaan fattassa, ni tota, sillon, sillon tota mun mielest itseasiassa jotenki tuntu et ois ollu helpompi päästä...Tai sillon mun mielst mentiinki sillai niinku sosiaalityöntekijän kautta vähän. Ja mun mielest siin jossain vaihees tuli sitten ni, justiin et "Juu juu, laita vaan hakemus tulee" ku ois halunnu, halunnu tulla tota tapaamaan, juttelemaan, niin...hel- no, "se on sillai vähän, laita hakemus, ni kyl se sillä selvii" vähän tähän tyliin,

Hanna: Mm.

Rami: ...et et niinku, nimenomaan se, että kyl on vähän niinku etäännytetty asiakkaita mun mielestä sillä lailla, et ymmärrän sen et se on se, että kiire, tai niin paljon, jotenki se täytyy se aika jakaa, mut et mun mielestä tässä työssä niinku se ois aika tärkeä...[Ryhmäkeskustelu 4]

Osalla palvelunkäyttäjistä on tietoa ja kokemusta sosiaalipalveluista ajallisesti pitkältä ajalta, jolloin he voivat peilata kokemuksiaan sosiaalipalveluissa tapahtuneisiin muutoksiin. Ramin kokemuksen mukaan aikaisemmin palvelunkäyttäjien kanssa tavattiin henkilökohtaisesti, mutta sitten alettiin painottaa kirjallista asiointia. Rami ei pidä kehitystä hyvänä, koska se etäännyttää palvelunkäyttäjää. Rami halusi tulla *juttelemaan*, mutta häntä pyydettiin laittamaan hakemus. Kyse on sosiaalipalveluiden tuottamasta kynnnyksestä suoran torjunnan keinoin, sillä palvelunkäyttäjän tarve ei tullut kohdatuksi, vaan

hänet torjuttiin. Toinen esimerkki suorasta torjunnasta koskee terveystalvaeluita, mutta on erityisen ajankohtainen myös sosiaalipalveluissa, koska tutkielman kirjoittamishetkellä sosiaalipalveluissa on jo osittain käytössä takaisinsoittajärjestelmä. Takaisinsoittajärjestelmässä perusideana on, että ensimmäinen palvelunkäyttäjälle soittava työntekijä auttaisi palvelunkäyttäjää niin hyvin, ettei tarvetta henkilökohtaiselle tapaamiselle synny. Palvelunkäyttäjän näkökulmasta tilanne voi tuntua toisenlaiselta.

***Olli:** Ja siis, se on kyl valitettavasti aika ärsyttävääki ku soitat ja varaat ajan ku nehän on nykyään sairaanhoitajii ketkä siellä vastaa siin ajanvaraukses. Koska, se kysymystulva mikä tulee, vaan sen takia et onko tarvetta siihen lääkäriin ja hänhän siellä päättää saatko ylipäänsä ajan.*

***Hanna:** Niin. Eli siin on esikarsinta?*

***Olli:** Ennen riitti kun soitit ja sanoit haluisin lääkäriille ajan. Joo, koska? Niin. [Ryhmäkeskustelu 2]*

Palvelut voivat Ollin esimerkin mukaisesti torjua palvelunkäyttäjiä pääsemästä palveluun juuri siinä vaiheessa, kun palvelunkäyttäjä itse kokee tarvitsevänsä apua. Ollin esimerkki ei ollut ainoa laatuaan.

***Sirpa:** Mut tota niin sun pitää tosiaan osata sitten kyllä neuvoa sanoo niille että mistä kohtaa kolottaa ettei tää nyt oo vaan mitään heinänuhaa. [Ryhmäkeskustelu 1]*

Sirpa ja Olli raportoivat täsmälleen samasta ilmiöstä, eli siitä, miten palvelunkäyttäjän pääsy palvelun piiriin on tehty vaikeaksi ja omaa avuntarvettaan pitää osata diagnosoida niin hyvin, että arviota tekevä ammattilainen varmasti uskoo avuntarpeen tarpeeksi suureksi. Tällainen esikarsinta palveluun pääsyssä on selvä kynnys, jonka palvelu itse aiheuttaa asioimaan pyrkiville.

Toisaalta palvelut tuottavat kynnyksiä myös siksi, että työntekijöitä ei ole tarpeeksi asiakkaisiin nähden, fyysiset tilat ovat liian ahtaat, toimiston aukioloajat ovat suppeat ja henkilökunnan toimintatavoissa on parantamisen varaa. Nämä syyt ovat lähestulkoon kokonaan epäsuoria torjumisen muotoja.

***Leena:** Nii. Ja tos on muutenkin, ku kuitenkin niitä avuntarvitsijoita on niin paljon, niin tota, jokatapauksessa siis, no joskus on käyny sillä tavalla, et täs[palveluneuvonnassa] ei oo ollu ketään, mutta sitte että joskus on sitte sillä tavalla et tuo niinku pursuua, niinku ettei oo mitään toivookaan..*

***Hanna:** Joo.*

Leena: ...jääda odottaa tohon, et niinku ”en varmana jää tohon moneks tunniks kökkimään” että ihmisiä oottaa tuolla alhaalla jopa niinku että niitten vuoro-numerolappujensa kanssa...

Ulla: Mmm. [painokas myötäily]

Leena: ...kun ne ei mahu tänne sisälle. Ja niinku sillee että senkin takii se au-kioloajan niinku laajennus ois niinku aivan loistava. Mut nää sähköset palvelut, mää ootan näitä kyllä. [Ryhmäkeskustelu 4]

Leenan kuvaama ruuhka palveluneuvonnassa ei ollut muillekaan palvelunkäyttäjille tuntematon ilmiö. Ruuhkan ja ahtauden lisäksi esille nostettiin se, ettei lapsia oltu huomioitu tiloja suunniteltaessa. Perheellisten palvelunkäyttäjien mielestä tiloissa pitäisi huomioida myös lapset tarjoamalla heille jotakin viihdykettä odotusajaksi. Toisaalta huomattavaksi ongelmaksi koettiin myös ahtauden aiheuttama puuttuva yksityisyyden suoja.

Leena: Ja ei tarvii olla tossa [aulassa], tiäkkö.

Ulla: Nimenomaan.

Leena: Tiätsä, sä kuulet kaikki...

Ulla: koko kansan...nimenomaan.

Ulla: Kyllä, siin ei oo yksityis-, siin ei oo mitään yksityisyyttä.

Leena: Ei mitään suojaa.

Ulla: Joo ei minkäänlaista. Että sä, vaikka annat sen viisi metriä, niin kyllähän siinä vaikka kuinka yrittäisit perehtyä johonkin, Kodin kuvalehteen, joka on yleensä ikivanha, niin kyl sä kuulet ihan automaattisesti.

Leena: Kyllä.

Ulla: Eli ei ole sitä tiettyä suojaa. Ihmisillä tuossa asioidessa.

Leena: Mäki yritän, sit mullakin on kova ääni, ni sillee yritän sillee..

Ulla: Ja sitte jos vielä hermostuu....

Leena: Nii-i. Joo-o, mm.[Ryhmäkeskustelu 4]

Yksityisyyden suojan puuttuminen on sikäli huolestuttavaa, sillä se on ristiriidassa lain kanssa. *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* (812/2000, jatkossa *Asiakaslaki*) määrää, että asiakkaan yksityisyyttä on kunnioitettava (*Asiakaslaki* 812/2000, § 4). Lisäksi ensimmäisessä luvussa sanotaan, että lain tarkoitus on ”*edistää - - asiakassuhteen luottamuksellisuutta*” (*Asiakaslaki* 812/2000, § 1). Aineistoni perusteella käy ilmi, että kahdestatoista palvelunkäyttäjistä kuusi on kokenut omakohtaisesti tulleen loukatuksi yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen liittyen. Tämä havainto kytkeytyy erittäin voimakkaasti yhteen tiettyyn sosiaalitoimistoon ja siellä oleviin tiloihin, koska kuusi muuta palvelunkäyttäjää kertoi asioineensa joko erittäin harvakseltaan kyseisessä toimistossa, tai ei ollenkaan.

Tilojen suunnittelulla voidaan aineistoni perusteella vaikuttaa asiointiin joko positiivisesti tai negatiivisesti. Suunnittelun tuottama negatiivinen vaikutus asiointiin on epäsuoraa torjuntaa, koska huonosti suunnitelluissa tiloissa asioiminen koetaan epämiellyttäväksi, ja kynnys asioida kasvaa. Yksityisyyden suojassa koettiin kuitenkin olevan puutteita tilojen lisäksi myös henkilökunnan toimintatapojen takia, jolloin kaikki loukkaukset eivät selity pelkästään tilakysymyksellä.

Visa: Sehän [aula] on ahdas, se on hyvin ahdistavan olonen niinku siis jotenki semmonen et jos sä mietit et tuut hissistä ulos sul on kaikki heti, ihan heti siinä edessä kulman takaa meet....

Olli: Täynnä ihmisiä.

Visa: ...luukulle. Täynnä ihmisiä...

Olli: Kaikki tuijottaa....

Visa: Kaikki tuijottaa toisiansa. Siis ensinnäki se ois mun mielestä inhimillisempää...

Olli: Tuut hissistä ulos ja sitte sua tullaan huutaa nimellä...

Visa: Joo, nimellä.

Olli: ...ja siellä voi olla semmonen niin sanottu puoltuttu, ketä ei välttämättä haluu, jompikumpi ei halua näyttää. [Ryhmäkeskustelu 2]

Esimerkistä käy ilmi, miten henkilöstön tapa huutaa asiakkaita nimeltä koetaan suorastaan epäinhimilliseksi. Palvelunkäyttäjät toivat voimakkaasti esille tarpeensa pysyä nimettöminä asiakkaina myös sosiaalipalveluiden omissa tiloissa, koska he eivät halua tulla tunnistetuiksi esimerkiksi naapuriensa keskuudessa sosiaalitoimiston asiakkaina. Palvelunkäyttäjien kuvaamissa tilanteissa korostuu se, että he haluavat asioida anonyymisti ja pitää yksityiset asiat yksityisinä myös toisten sosiaalipalveluita käyttävien henkilöiden läsnä ollessa. Se, että istutaan samassa aulassa ja ollaan ikään kuin ”samassa veneessä” ei siis luo mitään automaattista solidaarisuuden tunnetta, jolloin olisi hyväksyttävää, että muut kuulevat. Toisaalta palvelunkäyttäjät kertoivat ryhmäkeskusteluissa toisille tuntemattomille palvelunkäyttäjille hyvinkin avoimesti yksityisiä asioitaan. Ymmärrän tämän perusteella heidän tarkoittavan sitä, että palvelunkäyttäjät haluavat *itse päättää* kuka (muu kuin viranomainen) saa kuulla heidän yksityisasioitaan.

Henkilöstön toiminta sai moitteita myös muun kuin yksityisyyden loukkaamisen osalta. Edellä mainitussa asiakaslaissa annetaan asiakkaille oikeus hyvään kohteluun ja kehoitetaan olemaan loukkaamatta asiakkaiden ihmisarvoa (Asiakaslaki 812/2000, § 1, § 4). Hyvä kohtelu tarkoittaa aineistoni palvelunkäyttäjille sitä, että heitä kohdellaan kunnioittavalla ja hyvällä palveluasenteella, eikä ylimielisen nöyryyttävästi.

Rami: *Koska se, se helpottas mun mielestä niinku sen asian käsittelyy ihan näin muutenki, koska asiakkaalle jos..ihan sama meetsä nyt vaikka kauppaan tai minne vaan, jos siel on niinku henkilö sua vastassa, meet ostaa kenkii tai jotain, ni siel on tällai näin ” Mh, et nyt, aha ootsä noit kattonu, joo joo että ” [puhuu halveksuvasti] ja sillai, ni tuleehan sullaki semmonen et aha, no ei mua huvita täs olla mut tääl se on niinku, tääl sä et voi taas sitä tehdä, se on niinku pakko sit syödä se kaikki, mut siit vaa sitte niitte asioiden eteenpäin vieminen ja semmonen ni, sehän tuottaa sit kitkaa semmoses tilantees jos niinku kemia ei pelaa ja muuta. Eihän se aina ny pelaakaan, emmä sitä sano, mut jos ois, sanottais, mun mielest tärkein ois semmonen neutraali suhtautuminen, se on ehkä mun mielest oikee sana. Se on neutraalisuus. Et se on niinku semmonen, et siit...mut se on niinku jees. [Ryhmäkeskustelu 4]*

Rami vertaa tavallista kenkäkaupassa asiointia sosiaalipalveluissa asioimiseen havainnollistaessaan, miten huono kohtelu tuntuu yhtä pahalta kummassakin paikassa. Erona tilanteissa on vain se, mitä asiakas voi sille tehdä. Ramin mukaan kenkäkaupasta voi poistua, mutta sosiaalipalveluista ei voi. Käsittelin tätä aihetta sivulla 5, kun viittasin McDonaldin tulkintaan sosiaalipalveluiden asiakkuudesta eräänlaisena vankeutena. Asiakkuusvankeudesta huolimatta Rami kertoo ymmärtävänsä, ettei ”kemia aina pelaa”, joten tärkeimmäksi keinoksi selvittää tilanteista kunnialla jää työntekijän neutraali suhtautuminen. Sirpa pitää kohteliasta käytöstä tärkeänä.

Sirpa: *Asiakas- no siitähän pitää lähtee et asiakas niinku hakeutuu sinne, ja sun pitäs niinku ottaa se, että hän on asiakas, hän ei oo mikään jonninjoutava pummi. Hän on asiakas. Et sä oot niinkun, sä hoidat sun virkaas sun tehtäväs ja sun tehtäväs on nyt auttaa tätä henkilöä. Että kyllä, me ollaan asiakkaita. Ei mitään semmosia, semmosia joita pitää pitkin nokanvartta katsoa. Et toikin, mitä toikin tulee tänne häiritsemään, vähän semmonen tunne joskus tulee ku soittaa sinne. Että, että mitä siitä, sehän on ihan selvää siinähän se lukee, se on ihan selvää. Vähän ylimielinen asenne.[Ryhmäkeskustelu 1]*

Sirpan puheenvuorosta saa sen kuvan, että viranomaisilla on harhakäsitys tehtävästään, jota palvelunkäyttäjät läsnäolollaan ja vaatimuksillaan häiritsevät. Sirpa peräänkuuluttaa viranomaisilta palvelunkäyttäjää kunnioittavaa palveluasennetta ja kertoo, että ”pitkin nokanvartta katsomisen” tuntee puhelimitsekin. Kaiken kaikkiaan sosiaalipalveluiden palvelunkäyttäjäys näyttäytyy puheenvuoroissa vaikeana. Sen lisäksi, että palvelunkäyttäjät kohtaavat palveluiden tuottamia kynnyksiä, heillä saattaa olla myös *henkilökohtaisia* kynnyksiä, jotka vaikeuttavat asiointia. Henkilökohtaiset kynnykset ovat usein sellaisia, että palvelunkäyttäjän asiointi vaikeutuu hänen yksilöllisen tilanteensa takia. Suurin osa sellaisista kynnyksistä liittyy palvelunkäyttäjien kokemaan häpeään ja tarpee-

seen säilyttää oma yksityisyys. Henkilökohtaisia kynnyksiä löytyi aineistostani kaksikymmentäkaksi kappaletta.

Rami: *Et minkä takii, siis emmä, kyl mä sanon sillon aikoinaan et ku ekaa kertaa joutu käyttää, kyl se, oli se mulle aika iso asia. Et emmää niinku, aika pitkin hampain niinku lähin sillai. Et, ettei tota...mut et, sit jossain vaihees mä totesin et "No can do". Niinku et ei se, se on vaan niinku...mut emmä nyt välttämättä ny ihan kaikkeal sitä huuda, mut emmä nyt, jos joku kysyy, ni kyl mä nyt sanon, et fattas, fattas oon käyny juttelee tai jotain tämmöst...emmä nyt sitä sillai että...se on vaan, sen..hetkinen tilanne niinku elämässä ja that's it. Että...ei sille mitään, niinku sinänsä voi, mutta josson niinku, jos on ihan tuntemattomii ihmisii ja muuta ni emmä nyt ekana sitä iske pöytään niinku tietenkään. Koska on, ihmiset ketkä mua ei tunne, ni se luo, sit voi luoda just semmosen, vääränlaisen mielikuvan sitten. Et se, ku se on just se, mun mielest vähän se...leima sit niinku että..[Ryhmäkeskustelu 3]*

Valitsemaani sitaattia voisi kutsua tyypiesimerkiksi siitä, miten palveluun hakeutuminen palvelunkäyttäjien keskuudessa koetaan. Palvelunkäyttäjät hakeutuvat sosiaalipalveluihin ensimmäistä kertaa, vasta kun oman itsen kanssa on käyty pitkä kamppailu asiasta. Kamppailu päättyy tyypillisesti siihen, ettei muita vaihtoehtoja enää yksinkertaisesti ole. Siinä vaiheessa henkilökohtainen kynnys on ylitettävä. Yhden kynnyksen ylittäminen ei kuitenkaan tarkoita, ettei jäljellä olisi vielä toisia kynnyksiä.

Visa: - - *Siis ihminen ei osaa hakee niinku etukäteen, että jos...*

Olli: *Ajoissa.*

Visa: *että jos ihminen tietää että kahen viikon kuluttuu hänel on hätä, ni hän nyt hakee sitä apuu. Se ei tee sitä, vaan tasan sen kahen viikon kuluttuu se huomaa, et mähän oon ihan kusessa ja sillon soitat ja tietysti sillon sä ehkä soitat ja sillon sulle sanotaan et kuule sä saat ajan kolmen viikon päähän esimerkiks...*

Olli: *Nii.*

Visa: *...tai jotain. Se on liian pitkä.[Ryhmäkeskustelu 2]*

Joskus henkilökohtaisen kynnyksen ylittäminen, tässä tapauksessa avun hakeminen, johtaa siihen, että vastassa onkin vielä palvelun tuottama kynnys. Visan mukaan ihmisen hakeutuessa palvelun piiriin apua pitäisi olla heti tarjolla, koska siinä vaiheessa kaikki muut keinot on jo käytetty. Tällainen ”kaksoiskynnys-tilanne” ei ole aineistoni mukaan mitenkään harvinainen, sillä palvelunkäyttäjät kertoivat muitakin esimerkkejä siitä, miten ensimmäisen kynnyksen ylittämisen jälkeen vastassa on vielä toinen kynnys. Erityisen hankalaksi tilanteen tekee se, että ensimmäisen kynnyksen ylittäminen kerran ei välttämättä tarkoita sitä, ettei saman kynnyksen ylittäminen uudelleen tuntuisi edelleen vaikealta.

Ulla: Ja mä en tiedä, tota, mä oon ollu niin pitkään että mää ensimmäisii kertoja mä aina pitkitin ja pitkitin ja pitkitin koska se häpeen tunne pyytää ja anoo, ja huomatakseen että ei pääse edes siihen tavallaan mitä sosiaalis olois pitäis,

Leena: Mmm.

Ulla: ...jos leipä on loppu ni leipä on loppu.

Hanna: mm.

Leena: Niinpä.

Ulla: Mutta tota niin, kyl mä sanon että sitte ku sen kynnyksen ylittää niin on helpompi. Mut kyl mä vieläki mietin et mikä on oikeesti sen, aiheellinen pyyntö.

--

Ulla: Eli...mutta kynnys on laskenu. Koska oon käyttäny tätä palvelua. Jos oikeen akuutti tarve tulee niin, pakko..

Leena: Niin, kyllä se mullaki pitkään meni, että vaikka mä tiesin että mä oikein ehkä ollu oikeutettu jo aikasemmin mutta mä ajattelin että kun mä kuitenkin pärjään..

Hanna: Mm.

Leena: Niin. Mää pärjään. Mut sitte ku tuli se tilanne että oikeesti "emmää pärjääkään". [Ryhmäkeskustelu 4]

Ullan ja Leenan keskustelu kuvaa juuri sitä, miten pitkään ensimmäisen kynnyksen ylittäminen vie ja kuinka se ei lopulta edes tuo tilanteeseen sellaista apua, että palvelunkäyttäjä tuntisi olonsa turvatuksi. Ullan mukaan hän kääntyy jatkossa sosiaalipalveluiden puoleen, jos tulee *akuutti* tarve. Sen lisäksi, että pelkkä hakeutuminen sosiaalipalveluihin koetaan epämiellyttäväksi, myös itse asioiminen voi tuntua hankalalta.

Visa: Ja toisille ihmisille tää on äärimmäisen nöyrä asia, siis semmonen et sä oot ihan niinku että paskat housussa et sä et uskalla kertoa ja toinen pystyy kertoa. Nää on niinku ihmisestä kiinni. [Ryhmäkeskustelu 2]

Joillekin palvelunkäyttäjille omista asioistaan kertominen saattaa olla niin tukalaa, että apua voi olla vaikea saada. Se, että jotkut pystyvät kertomaan ja toiset eivät, kuvaa hyvin henkilökohtaisten kynnysten luonnetta. Palvelunkäyttäjien kommentissa Espoolle toistuu sen korostaminen, että palvelunkäyttäjät ovat yksilöitä, eivätkä ennalta määriteltävissä olevaa massaa. Kuten Mirja ja Sirpa aikaisemmin sanoivat (ks. s. 49), on jokainen palvelunkäyttäjä tilanteineen uniikki.

Aina ei henkilökohtaisessa kynnyksessä ole kysymys niin sanotusti ”henkisestä” kynnyksestä. Leenan kohdalla henkilökohtainen aikataulu on sellainen, etteivät nykyiset aukioloajat oikein istu hänen elämäänsä.

Leena ..mun...niinkun...mulle tää ois äärimmäisen hyvä [nauraa], mää tykkään netin kanssa touhuta ja sillee, se helpottas mun arkee ihan hirveesti, koska mul on muutenkin menoja niin paljon omien lasten ongelmien vuoksi, niin tota...saattaa olla neljä päivää viikossa jotain palaveria...

Ulla: Mm [tietävästi].

Leena: ...ja neuvotteluja siellä täällä ja menoja tonne ja käytä sitä siellä ja mee lääkäriin ja tee näin, niin tota se ois siinä mielessä mulle tämä niinku ratkasu, ainaki joskus, niin aivan äärimmäisen hyvä et tota mun ei tarvis niinku miettiä että ehinkö mä nyt sillon ja sillon ja sillon ja ku tuolla aikasemmin oli että niitä aukioloaikoja niinku pidennettäis ni seki ois niinku äärimmäisen hyvä asia koska nyt se on kymmenest kahteen ku se on vai mitä se on,?

Hanna: Mm. Joo.

Ulla: Joo. se on hankala.

Leena: et se on neljä tuntia, niin, hankala kellonaika muutenki että...ja vaikkei kävis töissäkään, että siinä saattaa tulla just päiväuniajat et jos on pieniä lapsia. [Ryhmäkeskustelu 4]

Aikataulujen yhteensovittaminen saattaa muodostua ongelmaksi etenkin jos perheessä on vain yksi vanhempi ja lapset ovat pieniä. Hakemuksen jättämisen kannalta Leena pitää hyvänä ratkaisuna sähköisiä palveluita, mutta aikatauluongelma voi tulla vastaan myös muissa asioissa ja muista syistä.

Sampsä: No mun mielestä tää puhelinaika vois olla vähän...inhimillisempi

Rami: No se on totta, joo.

Sampsä: Että nää ihmiset jotka on vaikka justiin päässy vaikka alkamaan jossain koulutuksessa tai tällases, ni ei ne pysty soittelee sillon kymmenen viiva yhentoista aikaan.

Rami: Mm. [samaa mieltä]. Joo.[Ryhmäkeskustelu 3]

Se, että puhelinaika on keskellä päivää tunnin ajan, saattaa muodostua jollekin ongelmaksi. Toisille puhelinaika ei ole ongelma, mutta niille joilla on jotakin tekemistä ja menoja, muodostuu jälleen kynnys pelkästään sen takia, että aikataulu ei jousta yksilöllisten tarpeiden mukaan. Henkilökohtaisten ja palveluiden tuottamien kynnysten lisäksi kynnnyksiä muodostuu myös *ympäristön* tuottamana. Ympäristön tuottamat kynnnykset ovat palvelunkäyttäjien puheissa sellaisia, joissa syy kynnnykseen on ensisijaisesti jossakin muualla kuin itsessä tai palveluntuottajassa. Ympäristökäsité tarkoittaa tässä kontekstissa esimerkiksi toisia ihmisiä ja fyysisiä paikkoja.

Leena: Ja se, että se kynnys, lähtee jonnekin tommosiin perheneuvoloihin, sosiaalivirastoon, just jonnekin lastensuojelun puolelle ku koulusta soitetaan tai tarhast soitetaan että ei voi olla täällä tarhassa ja näin ja..

Ulla: Mm. [kyllä].

Leena: ...sitte just se että lastensuojelun kans ku on tekemisis ni heti ollaan sillä tavalla et "sä oot huono äiti" tai et ihmisil on niinku semmosia kuvitelmia. Et ei

se, ei se ihan niin menee että...mä oon kuitenkin niinku aika pitkään, mun poika on nyt nuorimmainen ni tää kuustoista. Ja kaksivuotiaana ruvettiin epäilemään ADHD-diagnoosia, mikä on hyvin harvinaista että niin nuorella ruvetaan epäilemään, mutta kun oli niin selkeitä oireita. Niin mä oon siitä lähtien mä oon aina vaan puhunu ja kannustanu ihmisiä siihen, että hakekaa sitä apua. Että se että mä oon saanu ainaki sosiaaliviraston puolelta niin niin...järjettömän hyvää palvelua ja apua. [Ryhmäkeskustelu 4]

Leimaaminen huonoksi äidiksi saa avun hakemisen tuntumaan vaikealta. Vaikka Leenan kohdalla kyse on pienen lapsen lääketieteellisestä ongelmasta eikä äidin hoitokyvystä, paineet ovat silti kovat. Myös Ulla kertoi ajatuksiaan ympäristön tuottamasta kynnyksestä.

Leena: *Just nimenomaan näin että...et tota...et ei vaan yksinkertaisesti, se on niin rankkaa duunia, että ja sitte ku on niinkun tiettyjä rajoitteita ihmisellä ja sitte jos ei niinku jaksa yksinkertaisesti, ni se on vaan pakko hyväksyä.*

Ulla: *Mutta se että ku tää maailma on julmistunu niin paljon, niin ehkä semmonen sana ”yhteiskuntakelpoinen”,*

Leena: *Kyllä.*

Ulla: *...on jääny kummittelemaan aina ihmisten päähän,*

Leena: *Joo.*

Ulla: *....että Ihmisarvoo, ei välttämättä aina muisteta tietyissä asioissa,*

Leena: *Niin,*

Ulla: *ja se voi olla mikä heijastaa just näihin paperintuomisiin niin poispäin että...[Ryhmäkeskustelu 4]*

Se, että ihmisillä on erilaisia mielipiteitä ja asenteita, ei ole itsessään kynnys. Mutta kuitenkin yllä olevasta käy ilmi, joskus muiden asenteet alkavat vaikuttaa palvelunkäyttäjiin henkisesti jopa niin paljon, ettei tee mieli tuoda papereita sosiaalitoimistoon. Tällöin alkaa olla kyse kynnyksilmiöstä. Toisinaan ympäristön tuottama kynnys aiheutuu tahattomasti, mutta sen vaikutus palvelunkäyttäjän asioimiseen on silti haitallinen.

Timo: *Ni tota, sitte jos on näitä tai kun on näitä maksuja niin ni mä voin sitten tehdä kirjastossa niitä.*

Hanna: *Joo.*

Timo: *Tarpeen mukaan ainoo tietysti ku pennut juo siellä gatoradea ja pelaa noita, noita pelejä, mis on hirvee tota niinku, ku ne sählää siellä niin, ni hankala keskittyy siin vieressä mutta niin...*

--

Timo: *Nii, että mä oon niin hankala ja jäykkä näiden tota uutuuksien et ainaku, ainaku jos tulee joku tenkkapoo ni jossain kirjastos ni joutuu niinku...ku ei niitäkään [kirjastohenkilökuntaa] vaan näin [napsauttaa sormea] saa niitä apua...*

Hanna: *Joo.*

Timo: *Et sit jos sul on joku pankkihomma siin kesken ja kone ei mee auki eikä kiinni ni ethä sä oikeen hirveesti voi jättää sitä...*

Hanna: *No ei voi.*

Timo: *pyörimään, jättää tyhjilleen konetta [nauraa], ni ne on inhottavii tilanteita sit... - - [Ryhmäkeskustelu 5]*

Sähköisten palveluiden esittämisen yhteydessä on mainittu, että niille käyttäjille, joilla omaa tietokonetta ei ole, järjestyy asiointimahdollisuus kirjastossa tai yhteispalvelupisteessä. Ryhmäkeskustelussa Timo tuo esille omakohtaisen kokemuksensa siitä, ettei kirjastossa asioiminen ole aina niin helppoa, koska kirjasto ympäristönä on hälyinen, eikä siellä ole välttämättä mahdollista saada apua. Ympäristö voi aiheuttaa kynnyksen myös sen takia, että sinne ei yksinkertaisesti haluaisi mennä.

Ulla: *Mä en osaa sanoo...No mä oon ihan samaa mieltä, mut sit mä otan myöski sen käänteisen jutun. Eli samoissa tiloissa on sitte niin paljon, et sit sä nää laidasta laitaan ja pesiytykö sitten juuri tiettyinä...tyylisenä. Et puhutaan nyt vaikka huume-, päihde- asiat ja niin poispäin...A-klinikka vieressä, sossu vieressä [nauraa] ni meneeks se sit välttämättä aina niin hyvin.*

Hanna: *mm.*

Ulla: *Kaikilla on aina kaks puolta.*

Hanna: *Avaa vähän tota et mitä siin vois sit tapahtuu?*

Ulla: *No se, esimerkiksi et jos sul on terveystakeskus ihan vieressä, sit sul on päihdepoliklinikka, pillerikaupat, lapset tulee kaikki sinne ja...no onhan se nyt sitte...no se on niinku, aika monimutkasta, mutta tälleen niinku jo katsellessa tässä lähelleki että nythän me ollaan Kilon alueella, aika suojatus asemassa, mut tää muuttuu koko aika et tää on julmistunu, raaistunu...Leppävaara on ihan pelkkää jo sitä...eli tää*

Hanna: *Pelkkää mitä?*

Ulla: *No, sit..*

Hanna: *Kerro vaan, suoraan...Katokku, mä ehkä ymmärrän tälleen, mut..*

Ulla: *Joo. Mutta se et mä en nyt osaa sitä silläläilla sanoo, ettei tuu mitään...Mutta se on ihan oikeesti, se on pelottava alue nykyään.*

Hanna: *Pelottava, joo.*

Ulla: *Joo. Et täältä lähtee jo nuoriso ja lapset lähtee jo Leppävaaraan, saadaksen jotain tyydytystä ja niin poispäin et... Jonneki tänne mikä, tääl ei voida hyvin.*

Hanna: *Joo.*

Ulla: *Ja saatikka sit siellä. Ja sit jos se laajenee ja laajenee nyt me mennään sit...*

Hanna: *Elikkä sä pelkää et hyvinvointikeskuksesta tulee pahoinvointikeskus?*

Ulla: *Kyllä. Nimenomaan, sinä sen sanoit suoraan.*

Hanna: *okei. Ja huolestuttaaks tää nimenomaan äitinä sua?*

Ulla: *Kyllä. [Ryhmäkeskustelu 4]*

Keskustelimme yllä olevan katkelman kohdalla palveluiden keskittämisestä. Ullan mielestä se on toisaalta hyvä, mutta kuten hän sanoo, asioilla on kaksi puolta. Äitinä Ulla kokee huolta ja pelkoa siitä, että keskittäminen johtaa pahoinvointikeskuksen syntymi-

seen, joka vaikuttaa ympäristöön laajemminkin kuin vain sosiaalitoimistossa asioimiseen.

Viimeisenä kynnyksen muotona esille nousi vielä köyhyys. Näitä esimerkkejä löytyi aineistostani vain muutama, ja usein ensisijainen kynnys oli palvelun tuottama. Pidän köyhyyden esille nostamista tärkeänä siitä syystä, että aikuissosiaalityön palvelunkäyttäjät ovat useimmiten juuri viimesijaisen taloudellisen tuen, toimeentulotuen, saajia. Silloin heitä koskettaa virallisenkin määrityksen mukaan köyhyys.

***Mirja:** Todella niin se on...ööh, jos sulla on varaa, ai niin sehän tän kirjastossa kuitenkin, niin jos sulla on varaa ottaa nettipalvelu ni sit sul on varaa elääki.*

***Sirpa:** nii.*

***Mirja:**siis omatoimisesti ottaa kotiin. Mut mää katon...*

***Hanna:** Nii eli tarkotat ilman sosiaalitoimistoo sitte?*

***Mirja:** Nii että jos sulla on varaa olla omakäyttönen netti...*

***Hanna:** Nii?*

***Mirja:** Ni ei sul oo puutetta lainkaan.*

***Sirpa:** Eiks nettiki maksaa jotain kuukausittain. [Ryhmäkeskustelu 1]*

Tulkitsen Mirjan ja Sirpan keskustelua siten, että heistä suunnitelma sähköisistä palveluista yliarvioi palvelunkäyttäjien tulotasoa. Heidän mukaansa internetin kuukausiliittymä on sellainen meno, jota ei pysty maksamaan, jos elää sosiaalitoimiston tuella. Myös usea muu palvelunkäyttäjä piti nettiä kalliina, puhumattakaan siitä, mitä tietokone maksaa. Köyhyydestä syntyy siis kynnys sähköiselle asioinnille, jos palvelunkäyttäjällä ei ole tietokonetta tai varaa maksaa internet-liittymän laskuja. Köyhyydestä syntyy kynnys myös silloin, kun kyse on liikkumisesta.

***Timo:** ni kaveri asu aikoinaan, ni se asu niinku Järvenperäs, ymmärsinköhän mä oikein, mutta se kuulu niinku Muuralaan, et sen piti toimittaa paperit sinne.*

***Hanna:** Joo.*

***Timo:** Et täs oli just tää tilanne, että ei oo fyrkkaa penniikää rahaa dösään, ni se on aika pitkä matka sieltä Järvenperästä ni talsii sinne tota paperit jättää ja sitte tulla sieltä himaan...[Ryhmäkeskustelu 5]*

Timon kertomassa esimerkissä alkuperäisen kynnyksen asioimiselle on oikeastaan tuottanut palvelu, koska se on suunniteltu siten, että asioiminen tarkoittaa papereiden toimitamista usean kilometrin päähän. Tällöin vaihtoehdoksi jää joko papereiden vieminen henkilökohtaisesti tai niiden postittaminen. Kummassakin tapauksessa palvelunkäyttäjältä kuluu rahaa: joko liikkumiseen tai postittamiseen. Köyhyys voi muodostaa korkean kynnyksen tässä kohtaa, sillä paperit pitäisi viedä, jotta saisi viimesijaista talou-

dellista tukea. Käytännössä puhutaan siis henkilöistä, joilla ei ole rahaa, mutta heidän täytyy kuluttaa sitä saadakseen lisää rahaa.

Usein kynnykset yhdistyvät toisiin kynnyksiin ja lopputuloksena on umpikuja. Tällaisen esimerkin köyhyyskynnyksen ja palvelukynnyksen yhdistymisestä kertoi Pentti tuodessaan esille vaikeaa tilannettaan terveyskulujen osalta.

Pentti: *Mut ku mulla meni tuhakolmesataakaksyt euroo...öööö...laskuihin. Ja tota nytten vielä mun pitäs taivaasta ottaa kakssataa euroo ..oon ilman, mä oon nyt ollut toista kuukautta ilman lääkkeitä. Ja, mul on sairaalabakteeri, mä sain leikkauksesta monta vuotta sitten...ööööh, mulla tuli munuaissairaus..aa mä en saa lääkkeitä. Ku teilt ei saa maksusitoumusta. Mä pyysin maksusitoumuksen, mulle annettiin maksusitoumus, mä luulin että tota ku mä sanoin että mulla käy silmiinki etten mä näe ees kohta lukeekaan.*

Hanna: *Joo.*

Pentti: *-ni mulle kirjoitettiin silmälasilappu. Mitä mä silmälaseilla teen, munhan pitää saada lääkkeitä eikä tota silmälasei.*

Hanna: *mm.*

Pentti: *Nii.*

Hanna: *Eli olisiko tää niinku väärinkäsitys?*

Pentti: *Jaaa, silmälasit maksaa tota yhtä paljon kun tota mun kahensadan euron lääkkeitä.*

Hanna: *Niin elikkä sen sijaan että sä oisit saanu sun lääkkeisiin maksusitoumuksen sä sait silmälaseihin?*

Pentti: *Nii. No mitä mä silmälasil teen? En mitään!* [Ryhmäkeskustelu 1]

Sitaatti kuvaa erinomaisesti sitä kynnysten viidakkoa, jossa palvelunkäyttäjät ovat. Pentin taloudellinen tilanne oli sellainen, ettei hän voinut ostaa lääkkeitä ja tilanne alkoi vaikuttaa näkökykyyn ja sitä kautta asioimisesta oli tulossa hankalaa. Pentti yritti ratkaista asiaa kertomalla tilanteestaan sosiaalipalveluissa, mutta palvelut tuottivat jälleen yhden kynnyksen eväämällä Pentin varsinaisen pyynnön. Tulkitsen palvelunkäyttäjien esille nostamia esimerkkitapauksia ja omakohtaisia kokemuksia kynnyksistä siten, että he halusivat ryhmäkeskusteluissa tuoda esille sen, miten monimutkaista palvelunkäyttäjän arkitodellisuus on. Aina ei auta vaikka itse yrittäisi, kun tiellä on esteitä esteiden perään.

7.3 Toimeentulotuen prosessit sujuviksi

Kolmas palvelunkäyttäjille merkittävä kokonaisuus liittyy toimeentulotukeen. Palvelunkäyttäjillä oli toimeentulotuesta paljon sanottavaa, vaikka Espoon suunnitelmissa toimeentulotuki mainitaankin kuin ohimennen lähinnä sähköisten palveluiden osuudessa. Se, että jokaisella tutkimukseen osallistuneella palvelunkäyttäjällä oli omakohtaista kokemusta toimeentulotuesta, todistaa mielestäni sen, että kyseessä on tärkeä asia, joka olisi syytä huomioida suunnittelussa. Aloitan toimeentulotukipuheidenv avaamisen esittelemällä toimeentulotuen nykytilaan liittyviä ongelmia. Koska minun on vaikea tulkita palvelunkäyttäjien puolesta, mikä ongelmista on kaikista pahin, aloitan käsittelyajasta, koska siitä säädetään laissa.

***Mirja:** Ni se on tota, mulle ei oo sattunut semmosta, mutta viime, kun kuun alussa piti saada se sossun raha, se tuli vasta toisella viikolla. Kun on ymmärrettävää kyllä, mutta se ei sais vaikuttaa asiakkaaseen jolla ei oo yhtään rahaa, niin tämä, kun on, kun heille sanottiin että kuus oli sairaana, siksi viivästy. Mutta kun sen takia sitten oli ihan pennitön, ihminen.*

***Hanna:** Aivan.*

***Pentti:** Mm.*

***Hanna:** Eli tehokkuus ois sitä et...jos tapahtuu jotain, ni se ei kuitenkaan asiakkaalle näy?*

***Mirja:** Nii.*

***Hanna:** Eiks nii?*

***Mirja:** Mun mielest sen pitäis olla niin. Asiakkaalle, eihän tavallaan nyt, eihän se asiakas voi olla vastuussa...mutta sillon oli, mulla oli eka päivä ni mulla oli onneks rahaa lainaa hälle kolmekymppii että. [Ryhmäkeskustelu 1]*

Mirja kertoo miten toimeentulotuki viivästy, koska kuusi käsittelijää oli sairaana. Hänestä viivästyminen ei saisi tapahtua, koska palvelunkäyttäjä ei voi vastata omasta rahattomuudestaan. Niin sanottu toimeentulotukilaki määrää, että hakemukset on käsiteltävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä niiden saapumisesta tai kiireellisissä tapauksissa heti (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, § 14a). Palvelunkäyttäjien mukaan tilanne ei aina ole ollut ihan laillinen.

***Ulla:** Mm. Eiks oo kymmenen päivää, minkä sais maksimissaan kestää?*

***Hanna:** Seitsemän arkivuorokautta.*

***Leena:** Joo.*

***Ulla:** Joo. Mulle on sanottu et kymmenen arkipäivää saattaa olla mut kyl mäki oon ollu kolmen viikon jonoissa. Siis arkipäivissä seitsemätoista kaheksatoista ja kyl se sitte ruuhkaa, ettehan te tietenkään..*

***Leena:** Mulla meni kans neljä viikkoo.*

Hanna: Joo.

Leena: *Et se on ihan järkyttävää että...* [Ryhmäkeskustelu 4]

Kolmen-neljän viikon käsittelyaika ei sinänsä kuulosta pahalta sellaiselle, joka on tottunut muissa asioissa hitaasti toimiviin byrokratian rattaisiin. palvelunkäyttäjien kohdalla tilanne vastaa kuitenkin sitä, että heidän pääasiallinen tulonsa myöhästyy ennalta määräämättömän ajan verran, eivätkä he tiedä, milloin saavat rahaa. Lapsiperheet eivät tiedä, milloin voivat seuraavan kerran ostaa vaippoja, vuokranmaksu viivästyy ja ruoka-kaapin hätävarat loppuvat. Tietämättömyys ja ennakoimattomuus koettiin muutenkin suureksi epäkohdaksi, ja asiaan toivottiin muutosta.

Sirpa: *Ja sit siel on vielä sekin, että kun se, siis kun se vaihtuu se henkilö, niin vaik ne paperit on ihan samat ja menot ja tulot on ihan precis sentilleen samat, ni tää toinen henkilö saattaa tehdä erilaisen päätöksen ku tää toinen. Et sä et koskaan tiedä, et ottaako hän tämän niinku huomioon menona vai eikö ota. Joku ottaa joku ei. Eliikkä se on todella harkinnanvaraista.* [Ryhmäkeskustelu 1]

Pidän Sirpan kommenttia vakavasti otettavana moitteena sosiaalipalveluille. Hän puhuu selkeästi niin sanotusta *perustoimeentulotuesta*, jossa on suhteellisen selkeät laskukaavat menojen ja tulojen huomioimiseksi. Laskukaavat perustuvat suoraan lakiin toimeentulotuesta ja harkinnanvaraista päätösvaltaa annetaan kunnille vain täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen osalta (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, perustoimeentulotuki; § 6, § 7, täydentävä; § 7c ja ehkäisevä; § 13). Se, että päätös voi vaihdella riippuen käsittelijästä, on huolestuttavaa. Asiakkaan kannalta tilanne on vaikea, sillä hän ei voi suunnitella talouttaan, vaikka tulot pysyisivät samoina. Harkinnanvaraisuuden lisäksi käsittelyssä tapahtuu virheitä.

Rami: *Ja sit on semmosii et sit niit on joutunu soittelee niinku perään justiin et ”Miks, mikset sä oo kattonu tätä näin, et eihän tää nyt pidä paikkaansa et sä oot vetäny niinku ihan hatust lukuja tohon noin”.*

Hanna: Mm.

Rami: *Muutaman kerran on näin käyny. Ni se on mun mielest että...Et et...Mikä siinä sit on et et... Meneeks se todellaki niin liukuhihnalla sit noi normi-, normipäätös ihan, et mun mielest...kyl ne, koska tänne halutaan kummiski kaikki maailman tota noin ni, pankkikuitit tai no tiliotteet ja kaikki, kauheet niput sillai, ni mä en tiedä, katotaanko niitä sit edes ollenkaan vai onkse vaan sillai et no on se nyt, ”katos on hyvä nippu” ”katos joo, on se jotain papereit tuonu”.*

[Ryhmäkeskustelu 3]

Ramin kokemuksen mukaan hakemusten käsittelyssä tapahtuu virheitä ja hän ihmettelee, mistä se voi johtua, kun paperia kuitenkin pitää toimittaa liitteeksi niin paljon. Yllä

olevassa sitaatissa Rami pohtii syyksi käsittelijöiden välinpitämättömyyttä, mutta toisissa kommenteissaan Rami on liittänyt käsittelijöiden vähäisen määrän ja kiireen syyksi virheisiin. Virheiden ja harkinnanvaraisuuden lisäksi toimeentulotuen prosessissa on kohtia, joita voisi hioa palvelunkäyttäjystävällisemmiksi.

Riitta: *Ööh, viitaten tohon äsköseen puheluun [puhui puhelimesta ennen haastattelun alkua] esimerkiksi minkä soitin sinne sosiaalitoimistoon, että, jos mä oisin tiennyt tällasen asian että se on tärkeätä, että siinä tiliotteessa näkyy just sillä ajalla, se tiliotehan tulee vähän niinku jälkikäteen, että siinä olis ollu, tämä vuokra näkyvissä, ni ni mun ei nyt tarvis odottaa kuukautta sitä mun päätöstä. Et mä nyt odotan kuukauden sen takia ku lisäselvitys pyydettiin, ni se aika alkaa aina uudestaan siitä...Että jos se,*

Hanna: *Mm.*

Riitta: *...siin ois infottu, ni ois nyt tämäki suru jäänyt kokematta, että ollaan niinku perheenä sitten ilman ruokaa että. Tästä, tai mistä haetaan ruokaa, lainaillaan rahaa ja sitteku saadaan rahaa ni sitten, sitten tota maksellaan ja sittei taas oo rahaa...että...Et tällasenkin vois säästää sillä jotenkin että..että tota tätä tehostettas esimerkiksi sillä tavalla että kirjeen, et tehtäs se päätös, et sehän lisä-, huolimatta että siinä ei esimerkiksi oo vuokranmaksukuittia kun kuitenkin vittu se vuokra on maksettava [todella painokkaasti]. Niin ni mikä siinä on, että mähän saan hädän sieltä jos en mä oo maksanu sitä, että miksi en voi toimittaa sitä jälkikäteen. Että kun siitä tulee kirje, jossa infotaan, että, "Sinä...et ole toimittanut vuokranmaksukuittia, että seuraavan kuukauden asiaa ei käsitellä ennenku olet sen toimittanu" ni kyllähän se olisi kannustin että minä varmasti sen toimitan jos en minä sitä muuten toimittaisi. Eli, tää on aivan, kerta kaikkiaan, tota, byrokratiaa ja ihan täysin turhaa, tällanen. Tällanen pompottaminen näillä kuiteilla. [hiljaisuus].*

Riitta: *Et se vaikuttaa niin hirveesti, et mullaki on lapsia, et se ei vaikuta vaan muhun. Et se vaikuttaa siihen ja vuokrat, sit oikeesti tulee olemaan nyt myöhässä., tän takia. Et totaa...et tota, öö, asiakaslähtöisyyttä ja laadukkuutta ja tehokkuutta, mutta eri tavalla toteutettuna, kyllä on ihan hyvä. [Ryhmäkeskustelu 5]*

Yllä olevasta katkelmasta huokuu se, miten ahdistavassa tilanteessa Riitta on. Sen lisäksi, ettei hän tiennyt, että vuokranmaksun pitäisi näkyä tiliotteella, hän ei hyväksy lisäselvitysprosessin kulkua. Toisessa kommentissaan Riitta sanoi, että hänestä on outoa, että yksi ihminen ensin käsittelee papereita, mutta siirtää ne sitten sivuun huomattuaan, etteivät kaikki liitteet ole mukana. Kun viimeinenkin liite tulee, käsittely alkaa aivan alusta ja vielä siten, että hakemuksen käsittelyaika lasketaan alkavan vasta siitä päivästä, kun kaikki liitteet ovat saapuneet. Käsittelyajan laskeminen perustuu lakiin (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, § 14a). Keskustelussa Riitta tuo esille, että kaipa enemmän neuvontaa toimeentulotuen suhteen, mutta myös asiakaslähtöisyyttä. Neuvontaa ja tiedottamista kaivattiin myös muihin asioihin.

Ulla: Mun mielest tos luukulla vois olla iso lappu, nyt on alkanu uudestaan tulemaan ihmisille joiden ei tarvii täyttää yhtään mitään, tohon luukulle vois laittaa jonku lapun.... "Muistathan verotustodistuksen".

Hanna: Aa.

Ulla: Koska se ois paljon helpompi ku sä tuut niitten lippujen kaa että "ai niin joo", sit voi kääntyä takasin että tämmönen asia vielä. [Ryhmäkeskustelu 4]

Toimeentulotuen liitteiden toimittamisessa on se vaikeus palvelunkäyttäjien kannalta, että liitteet eivät ole aina täsmälleen samat. Ulla nostaa esille keskustelujen aikaan ajankohtaisen asian, eli verotodistukset. Hänestä kaikkia palvelunkäyttäjiä koskeva ajankohdainen asia olisi hyvä ilmoittaa erillisellä lapulla, jotta välttyttäisiin turhalla jonottamiselta yksinkertaisissa asioissa. Verotodistusasia osoittautui myös toisella tapaa hankalaksi.

Rami: Koska ei välttämättä voi tietää ihan kaikkii pikkulippu, -lappuja, mäkin sain, itseasias täältä väärää tietoa, tuossa noin, öö, oisko ollu, viime vuoden, vuoden ku mä soittelin, ku mult tuli bumerangina takas toi toimeentulotukihakemus, ja.. ja ja tota noinni siinä haluttiin toi, se verotuspäätös,

Hanna: Joo.

Rami: ...tai -todistus, ja sitteku se oli vähän muotoiltu oudosti siinä, siinä....mmm...öö, hakemukses-, tai siis siinäsiinä päätöksessä, edellises päätöksessä, mitä mä tartten seuraavaan ja näin, niin tuota...Mä sitten luulin et emmä tartte, tartte siihen sen kummempaa paperia, et mä luin sen vähän, itekki vähän huonosti, mut sit ku mä soitin tänne ni mulle sit vaan ilmoitettiin et "Juu juu, semmosen sähän saat netistä tilattuu" mä sanoin et "Ahaa, joo joo, emmä tämmöst tiennykkään" "joo joo, meet sinne veroviraston sivuille, sieltä vaan nappaat, noin, verotodistus" mä et "aijaa, se on se" "Juu juu, se maksaa kymppin" ...Ja totaa...sit mä menin sinne ja mä ihmettelin kyllä että ei tää mun mielest oo se nelisivunen juttu ja näin, jaja tota no mä otin sen kummiski koska mä olin täältä saanu semmosen tiedon ja laitoin sen, tai mä sit soitin viel, mä olin sen kyl jo tilannu, mut sit mua häiritsi tää vähän. Mä soitin uudelleen, ni sit mulle kerrottiin et "Eiihän se, joo et sä tarttet sen nelisivusen" mä sanoin et "no kyl mäki näin ymmärsin, mut ku mulle sanottiin näin" ja et siin tuli ihan turha tämmönen niinku tää, niinku sotku et siin ei niinku... [Ryhmäkeskustelu 3]

Epäselvät ohjeet saattavat johtaa palvelunkäyttäjien kannalta jälleen kerran sotkuisiin tilanteisiin. Esimerkissä Rami sanoo saaneensa suorastaan väärää tietoa. Tulkitsen sekä Ramin että Ullan kommentteja niin, että jonkinlainen yksinkertainen kirjallinen ohje olisi tarpeen silloin, kun puhutaan erikoisliitteistä. Pelkkä päätöksessä oleva yhden rivin maininta "verotuspäätös" ei riitä, koska verotoimisto lähettää ainakin kolme kertaa vuodessa paperia (verokortti, veroehdotus, vahvistettu verotuspäätös), eikä tavallinen kansalainen välttämättä tiedä, mitä paperia sosiaalitoimistossa kaivataan. Veropapereiden osalta kirjallisessa ohjeessa olisi varmaankin hyvä olla kuvallinen esimerkki siitä, miltä

kaivattu paperi tavallisesti näyttää. Toisaalta koko ongelma poistuisi, jos Leenan luulo sosiaalitoimiston yhteyksistä olisikin totta.

Leena: *Tiätkö, se mua niinku raivostuttaa oikeesti, mulla puuttu verotuspäätös,*
Ulla: *mm.*

Leena: *Mä sanoin että ”mitä, te saatte kaikki tiedot tuolta,”*

Ulla: *Mm., tällä systematiikalla.*

Leena: *”että miksi te ette voi näpytellä sitä sinne ja..pyytää sitä sieltä”. Että, siis ihan niinku ei ois muutenki kauhee niinku niitten paperi-...sotien kanssa - - .[Ryhmäkeskustelu 4]*

Leena siis luulee, että verotuspäätöstä pyydetäisiin siitäkin huolimatta, että sosiaalipalvelut saisivat samat tiedot sähköisten yhteyksien avulla. Todellisuudessa tällaista yhteyttä ei ainakaan Espoossa ole, ja sen myös Leenalle ja Ullalle kerroin. Tällaiset ”väärinkäsitysten oikaisut” eivät olleet muissakaan keskusteluissa harvinaisia ja koin ne sillä tavalla merkityksellisiksi, että palvelunkäyttäjille tuli tulkintani mukaan jollain tapaa parempi mieli, kun he ymmärsivät, mistä on kyse. Veropapereiden lisäksi palvelunkäyttäjillä on epävarmuutta myös sosiaalipalveluiden käytäntöjen suhteen.

Timo: *Ja no nyt se sitte tuli taas, mä olin kolme viikkoo sitte sielä hammaslääkärissä ni nyt se tuli toissapäivänä nyt se lasku mulle himaan...Siis mistä mä oon saanu vapautuksen., täl maksusitoumuksen muodos.*

Hanna: *Joo.*

Timo: *Ni mä pistin sen tietysti postiin ja toin sen tälle samalle käsittelijälle joka sen maksusitoumuksen on allekirjottanu, niin jätin sen tossa odollessani ni vahvistemstarille..Ni tää on nyt sitä paperia ku kiertää täällä. Mä uskon et mä en oo ainoo.*

Hanna: *Mut mihin se maksusitoumus meni? Siit hammaslääkäristä?*

Timo: *Se maksusitoumus tota niin...siis maksusitoumuksen mä sain tota ite. Jolla mä saan sitten..*

Hanna: *Siis sait sä sen itelles kotiin?*

Timo: *Joo. Allekirjotettuna päätöksen, että ne myöntää niihin.*

Hanna: *Nlinku päätös ja maksusitoumus on nyt kaks eri asiaa. Hammaslääkärist saa yleensä vaan päätöksen, jollon se käy just niin et sit kun tulee lasku, ni sä tuot sen ja me maksetaan sieltä päätöksen alta. [Ryhmäkeskustelu 5]*

Käymämme keskustelu hammaslääkärin laskuista osoittaa, että asioiminen kirjallisesti ei todellakaan ole yksinkertaista. Timo oli toki ymmärtänyt saamastaan päätöksestä sen, että hammaslääkärilaskut maksetaan, mutta käytännön toteutus oli epäselvä. Timo ihmetteli vielä saman keskustelun yhteydessä myöhemmin, miksi paperit pyörivät edestakaisin, eikä hammaslääkäri laskuta suoraan sosiaalipalveluita. Selitin hänelle, että kyse saattaa olla yksityisyyden suojasta, eli siitä, ettei hammaslääkärille kuulu tieto siitä, ku-

ka maksaa laskut. Siihen Timo ei kommentoinut mitään. Ajattelen Timon hämmennyksen olevan osoitus siitä, ettei hän ole saanut tarpeeksi neuvontaa laskutusprosessin suhteen.

Epäselvyyksien ja ongelmien ohella palvelunkäyttäjät toivat esille useita erilaisia mahdollisuuksia sujuvoittaa toimeentulotuen prosessia sähköisten palveluiden avulla. Sähköisten palveluiden toivottiin ainakin nopeuttavan prosessia, erityisesti lisäselvitysten osalta.

Rami: *Joo, no mun mielestä on tosi hyvä että netissä vois jättää tän, mm, toimeentulohakemuksen. MM...ja ajattelen että just esimerkiks näissä lisäselvitysasioissa [hieman nauraa] ni, öö, nämä asiat hoituis sitten nopeammin, kun ei olis sitä, kirjepostiliikennettä. Että jos seuraa omaa sähköpostia, ni...ni jos tänään tulee se...se...lisäselvityspyyntö, esimerkiks, ni mä voin tänään heti skannata sen koneelle sen lisäselvityksen ja lähettää sen sähköisesti. Eli mä toivosin että se tarkoittaa sitä että mun palvelu parantuu, nopeutuu.*[Ryhmäkeskustelu 3]

Rami toivoo, että lisäselvityspyyntö tulisi sähköpostiin, ja että hän voisi tarvittaessa skannata papereita hakemuksen liitteeksi. Keskustelimme usean palvelunkäyttäjän kanssa myös tekstiviestimahdollisuudesta.

Hanna: *Ja sit ollaan keskusteltu myös semmosest mahdollisuudesta, että...et jos niinku sähköistetään ja siirtyy tämmöseen teknisempään puoleen, ni voisko se lisäselvityspyyntö lähteä myös tekstiviestinä kännykkään?*

Riitta: *Joo se ois tosi hyvä kans. Koska niitä sähköposteja ei välttämättä tule koko ajan siellä katottuu,*

Timo: *Mm.*

Riitta: *Ois todella hyvä se tekstiviesti.*

Hanna: *Joo.*

Timo: *Ja varmaan, varmaan näitä justiin jotka käyttäs sitä kirjaston konetta, ni se varmaan se tota sähkö-, tota tekstiviestillä tuleva tämmönen lisäselvityspyyntö tai joku olis ihan hieno, että niin tajuis niinku heti lähtee kirjaston aukioloajan puitteissa jos se viel on mahdollista sen päivän aikana.*[Ryhmäkeskustelu 5]

Tekstiviestit lisäselvityspyynnön välineenä herättivät positiivisia kommentteja kaikissa heissä (Rami, Sampsa, Riitta, Timo, Leena, Ulla), joiden kanssa asiasta keskustelin. Timon esittämä perustelu on mielestäni erittäin relevantti siinä mielessä, että kuten edellä on jo todettu, ei kaikilla ole mahdollisuutta tietokoneen tai internetin käyttöön, mutta useimmilla on matkapuhelin. Palvelunkäyttäjillä oli myös muita hyviä ehdotuksia nykytilanteen korjaamiseen.

Iiris: - - ja just sitä et kattoisin et, niitä päätöksiä, toimeentulotukipäätöksiä kattoisin et et millon lähtee esim toimeentulotuki maksuun...et millon se on niinku...

Hanna: mmm.nii just.

Iiris: ...sitte tilillä ja...

Hanna: ...koska sitäkään ei nykyään tiiä.

Iiris: Nii, nii.

Hanna: ellei kysy erikseen.

Iiris: Et mä joudun sit, sit mä oon yleensä tähän mennessä oon yleensä soittanu, niinku joka kuukaus oon soittanu omalle sossulle ja kysynyt sit et millon lähtee maksuun ja et kyl mä sit yleensä tiiän et millon se on sit tilillä...mut siis mutku ei tiiä koskaan et millon lähtee maksuun ja millon sit pystyy maksaa kaikki laskut ja tälle.

Hanna: Niinpä.

Iiris: et...ku saa rahaa. Nii sen takii, se ois niin paljon helpompaa sitte kattoo netistä ihan ite ettei täytyis sitte koko ajan kuluttaa omaa sossun aikaa ja niil on kuitenkin, teil on niinku niin paljon muuta hommaa...[Keskustelu 6]

Sähköiset palvelut voisivat osittain vähentää palvelunkäyttäjien tarvetta kysyä itseään koskevia tietoja ja Iiris ainakin kokisi paremmaksi vaihtoehdoksi sen, että hän itse seuraaisi omaa tilannettaan sähköisesti. Seuraamisen lisäksi tietoja pitäisi pystyä myös muuttamaan.

Rami: Joojoo, no mut luotais semmonen niinku, ns asiakasrekisteri, ja ja, sen vois käydä tarkistaa niinku omat tiedot ja siel ois vähän, siel vois olla esimerkiks sitte sosiaalityöntekijöiden jotain tiedonantoi sulle, tai jotain, joku laatikko mistä sä voit käydä kattoo et onks se laittanu jotain, joku vaikka joku vihje jostain, et ”meil oli puhetta sillon siitä, ni tämmönen, käys kattoo tommonen juttu”. Koska,

Hanna: Hyvä idea.

Rami: ...ja tämmösii näin. Niin ni, mun mielest tosi hyvä niinku et, sä kävisit sieltä tai pääsisit niinku kattomaan, et vois päivittää tietojas sinne. Ni se tulis saman tien teille järjestelmään. Sillo ei kuormitettais sitä puhelin-, puhelinpalveluu sillä taval, tommosten pikkujuttujen, millä sä vaan täydentäisit jotain.

Hanna: Niinpä. Et jos puhelinnumero vaihtuu ni voi käydä,

Rami: Nii tai tämmöstä.

Hanna: ...laittaa sinne.

Rami: Nimenomaan.[Ryhmäkeskustelu 3]

Rami pitää tietojen päivittämismahdollisuutta hyvänä ja toivoo myös sähköistä yhteyttä sosiaalityöntekijän ja palvelunkäyttäjän välille. Tätä kommenttia aiemmin Rami on keskustelussa tuonut esille, että puhelinajalla läpi pääseminen ei ole aina onnistunut, joten tulkitseen, että hän pitäisi tällaista niin sanottua aikaa ja käyttäjämääriin sitomatonta vaihtoehtoa parempana vaihtoehtona. Sähköiset palvelut voisivat sujuvoittaa toimeentulotuen prosessia myös itsepalvelupisteiden kautta.

Hanna: Mitä se itse-, mitä sä sanoit äsken et sä oot oottanut itsepalvelupistettä, ni mitä sä tekisit siellä?

Leena: Siis, kaiken, siis hirveen paljon. Niinkun, siis mitä kaikkee siel nyt voi tehdä, no esimerkiksi justiinsa näitä toimeentulotukihakemuksia siellä vois täyttää sit sieltä, sieltä saa muutenkin niinku informaatioo niinku kaikesta mahdollisesta sosiaalipalveluista ja no terveyspalveluista myös ja koska kaikilla ei tosiaan oo sitä kotona sitä konetta, niin niin, niitten on helppo tulla sitten siihen ja sillee just että ku näit palveluja on keskitettäis justiinsa niinku tiettyihin että ois tämmösissä isoissa keskuksissa niinku Leppävaarassa omansa ja mä en tiää, onko Perkaalle tulossa vissiin joku, joku tota sinne keskitetään niitä työkkärin palveluja ja kaikkii tällasii, että ois semmonen joku tietty paikka missä on niinku, sun ei tarvii lähtee kymmeneen eri, eri paikkaan et...

Ulla: Mm. [myöntää]

Leena: ...että sul ois joku paikka mihin mennä ja sieltä sä saat niinkun ne tiedot ja niinkun silleen että tota.. [Ryhmäkeskustelu 4]

Itsepalvelupisteelle näyttäisi olevan tarvetta ainakin sen takia, että olisi mahdollisuus toimeentulotuen hakemuksen jättämiseen. Leenan kommentissa toistuu kuitenkin jälleen tarve saada lisää informaatiota. Sähköinen toimeentulotuen hakeminen voisi helpottaa prosessia myös muilla tavoin.

Olli: Joo ja totaa ja sitten vielä toi että kun ajattelee sitä henkilökunta määrää ni tässä talossa mikä vois paneutuu niihin niinku asioihin kun ei, sehän on paljon helpompiki kun lukies on paljon konkreettisempaa ku kauheet läjät papereita ja vaikka ne liitteet lähetettäis erikseen mutta kellä on mahdollisuus skannata ne, skannaa.

Hanna: Mmm.

Olli: Ni sehän vähentäis jo mielettömät määrät sitä paperia. Ja myös sitä niinku henkilökunnan rasitetta, siihen kuorien avaamiseen ynnä muuhun ynnä muuhun siis sehän nopeuttais hirveesti.

Visa: Nii ja sitte jos viel ajatellaan että tietokoneella asioidaan ni se teksti on täysin luettavaa.

Olli: Totta.

Visa: Jos sä mietit et siihen menee esimerkiksi meikäläinen jol on lääkärin käsiala. Että ku mä alan, jos mä alan käsin kirjottaa kyl mä sanon et siin saa olla varsinainen ortopedi joka vetää suoriks ne mun sanat. Siis ei tota ihan oikeesti, ku sä koneella kirjoitat ne tulee täysin siististi, voi olla että tulee kirjoitusvirhe mutta ymmärrettävyys on varmasti ihan eri luokkaa...

Olli: Totta.

Visa: Ni mun mielest ihan ehdottomasti niin paljon ku vaan asiointia pystyy niinku nettiin tai sinne tekemään järkevällä tavalla ni totta kai. [Ryhmäkeskustelu 2]

Paperin ja kirjekuorten väheneminen sekä koneella kirjoitettujen hakemusten käsittely voisivat Visan ja Ollin arvion mukaan nopeuttaa sosiaalipalveluissa työskentelevien työtä. Tulkitsen niin, että taustalla on toive toimeentulotuen käsittelyn nopeutumisesta. Samalla kun prosessia nopeutettaisiin sosiaalipalveluiden puolelta, pitäisi varmistaa, että prosessi on yksinkertainen myös palvelunkäyttäjille.

Hanna: Jättäisikö hakemuksen netissä?

Timo: h..no mä voisin kokeilla sitä, jos mä katon et se on ihan hyvä, ja sielt tulee hyväksytty hakemus tai niinku palaute tota hakemukselle on niinku jätetty,

Hanna: Mm.

Riitta:mm.

Timo: ja mä honaisin heti että täähän meni simppelisti.

Hanna: joo.

Timo: Täytyy ensin se semmonen niinkun...

Hanna: Tutustuminen vähän...?

Timo: Nii. [Ryhmäkeskustelu 5]

Timo ottaa tässä esille erittäin tärkeän asian, palautteen. Työni puolesta tiedän, että palvelunkäyttäjät haluavat usein tuoda toimeentulotuen hakemuksen henkilökohtaisesti palveluneuvontaan työntekijälle, vaikka sen voisi jättää myös postilaatikkoon. Tämä tarve tuoda hakemus suoraan henkilön käteen on mietityttänyt vuosien varrella, koska sosiaalipalveluiden puolelta se tuntuu tarpeettomalta. Tulkitsen Timon kommentista niin, että juuri palautteen saaminen ja vahvistus sille että hakemus on jätetty, on tässä avaintekijä. Palvelunkäyttäjän on tärkeää saada itselleen varmistus, että asia on nyt otettu vireille. Timo pyytää siis, että järjestelmä kertoisi hänelle, että kaikki on kunnossa. Sen lisäksi järjestelmä saisi muutenkin olla yksinkertainen käyttää.

Rami: Nii-i. Mut et siinki vois niinku ajatella justii et...Pyritään tekee semmonen niinku helppokäyttönen, niinku käyttöliittymä tai tämmönen niinku asiakkaille, et se on vähän semmonen niinku..siin on iso "paina täst" suunnilleen. Vähän, siis sillai...[Ryhmäkeskustelu 3]

Palvelunkäyttäjät olivat kaikissa ryhmäkeskusteluissa huolissaan muiden puolesta. Rami, joka selvästi itse hallitsee tietotekniikan aivan hyvin, muistutti useaan kertaan, että koko sähköisten palveluiden järjestelmä pitää suunnitella heikompitaitoisten mukaan siten, että sitä on helppo käyttää.

7.4 Osallisuuden tukemista ja aitoa kuuntelemista

Halu osallistua keskusteluun kuului palvelunkäyttäjien puheissa siten, että he toivat rohkeasti esille näkemyksiään lukemiensa suunnitelmien heikkouksista ja hyvistä puolista. Sen lisäksi, että suunnitelmat saivat palvelunkäyttäjät kertomaan kokemuksiaan, ne myös selvästi innoittavat palvelunkäyttäjiä saaden useat palvelunkäyttäjät tuottamaan ideoita, jotka voisi hyvin ottaa huomioon palveluiden suunnittelussa. Aloitan tämän alaluvun esittelemällä palvelunkäyttäjien huomioita nykyisten suunnitelmien heikkouksista ja etenen kohti suunnitelmien hyviä puolia ja jatkoideoita.

Palvelunkäyttäjillä oli runsaasti mielipiteitä ja melko paljon kokemusta vertaistukiryhmistä. Suunnitelmat vertaistukiryhmistä eivät kuulostaneet kaikilta osin kovin hyvältä.

***Leena:** Ja sit täs oli, oota tää, ”toiveena on, että asiakkaat itse muodostavat itseään tukevia vertaisryhmiä”.*

***Ulla:** Siihen tarvitaan kyl teidänki apua.*

***Leena:** Kyllä joo, että siis, ei, se ei oo mikään helppo homma koota näitä vertaisryhmiä, sillä tavalla, että ehdotuksia antaa niinku teille, ja niinkun tai jonnekin taholle.*

***Hanna:** mm.*

***Leena:** Että...tota...nyt ois niinku kiva jos olis, ois niinku tarvetta tällaselle ryhmälle, että oon tässä muutaman ihmisen kanssa puhunu, että tämmönen ryhmä ois niinku tosi hyvä pistää...*

***Hanna:** Joo.*

***Leena:** Niinkun, ja sitten just kun sosiaalityöntekijätkin kun tapaa ihmisiä ne huomaa että siel ois joitain tällasia, ni sit vois niinku sanoo,*

***Ulla:** ”Oisitko kiinnostunut?”*

***Leena:** Nii että, että...Että tässä on ollu muutamien asiakkaiden kanssa puhetta, että tämmöselle vertaistukiryhmälle, tai vertais- jolleki toiminnalle ois niinkun tarvetta, että oisitko sinä kiinnostunut? Sitä kauttahan se niinku lähtee, mutta, se että ku tääl on että ”itse muodostavat itseään tukevia vertaisryhmiä” ni ei ne siihen ite pysty.*

***Ulla:** Mmm. [samaa mieltä].*

***Leena:** Yksinään. Että se on niinku, se on semmosta yhteistyötä kyllä että.*

***Hanna:** Joo.*

***Leena:** Se on muutenki niin kova pala sillon ens alkuun niinku lähtee ensin yhtään mihinkään, että sitte...niinku se tulos mitä sieltä tulee, ni ne on hyviä, mutta siis tuo lähtötilanne on yleensä ihmisille tosi hankala.[Ryhmäkeskustelu 4]*

Ensinnäkään ei ole helppoa löytää ihmisiä, joita vertaisryhmätoiminta kiinnostaisi. Toiseksi, jos on vertaistuen tarpeessa, on todennäköisesti vaikeaa lähteä minnekään, kuten Leena huomauttaa. Leena ja Ulla peräänkuuluttavat sosiaalitoimiston kanssa tehtävää

yhteistyötä ja toivovat sosiaalitoimistolta aktiivisempaa roolia kuin mitä suunnitelmista välittyi. Suunnitelmissa kritiikkiä sai myös ”ohjaamattomuus”.

Rami: - - Ku itte, itte niinku mieltii jotain vertaistukiryhmii, ni mä en nyt, tiedä et aika useesti ne tota, ryhmät syntyä sillai just vähän itteeseen porukoilla ja näin, että...et et...mä en tiedä et pitäskö niit just sillai olla, et täältä ois sit niinku joku vetämässä, niinku sitte...just niitää sitten ja...et et...

Hanna: Mistä toi ajatus tulee?

Rami: Ai mikä?

Hanna: Et täältä pitä olla, et täältä pitä olla joku vetämässä?

Rami: No ainaki varmaan ne alkuun, alkuun sitä juttuu ja sillai, et onks se nyt, mä mietin sitä että...et miten hyvin se, kuka sitä lähtee sitte vetämään, semmost vertaistukiryhmää ja miten se niinku, onks se sitte semmonen joku itsestään niinku orientoituva ja tämmönen näin ni se on....se on sitte ja....jajaja... Et missä ne tilat on ja...jajaja...onks niit just sillon ku sovitaan ja näin ni, en tiä. Varmaan ihan hyvä idea sinänsä, mutta...mutta mutta..[Ryhmäkeskustelu 3]

Ryhmä, joka on syntynyt itsekseen voi toimia, mutta kuka on vastuussa, mistä löytyvät sopivat tilat tapaamiseen, miten tilanne etenee ja kokoontuuko ryhmä kuten on sovittu? Näitä pohtivat Ramin lisäksi myös Ulla, Leena, Sirpa ja Mirja. Timolla puolestaan oli omakohtaista kokemusta ryhmästä, jossa ohjaajaa ei ollut.

Hanna: Mm. Saanks mä kysyy et olik täs mielenterveysryhmäs niinku ohjaajaa? Vai oltiinks siin niinku keskenään?

Timo: Ei, se oli semmonen vapaa ryhmä ja mä menin ihan, mul oli vähän, vähän semmonen niinku, ku tietysti sais olla, mutta kun oli niin oli, vähän tämmönen niinkun ennakkoasenteita jo..

Hanna: joo.

Timo: Tiesin et siel on ehkä viis-kuus tyyppii ja mä melkein tiesin et hukkareisu.

Hanna: Mm.

Timo: Mutta tota lupauduin sinne menee, sit viel yks tuttu houkutteli sinne et ...että tota..se oli just suurin piirtein semmonen et niinnin..eihän nyt tietysti voi olettaakaan että nää ihan täyspainosesti keskustelee ja on, mutta niin...se oli vähän liian niinku lääkepainotteinen tää...Ja mulle taas, mul on itelläni tietty lääkitys ja mulle riittää vaan et, se et mä saan ne lääkkeet, pillerit turpaan joka päivä. Mun tarvii erikseen puhua niistä kenenkään kanssa.

- -

Timo: mä niinku katoan, et jos siin ois ollu pöytä, ja tota...keskustelun taso oli sitä et vähän niinku me oltas nyt mielenterveyskuntoutujia et jaetaan kortit ja ruvetaan nokittelee niillä pillereillä tai...Mulle ei ainakaan tuu niinku yhtään niinkun, emmä jaksa niinku kysyy niinkun.. [Ryhmäkeskustelu 5]

Vertaistukiryhmässä on tarkoitus saada tukea muista samanlaisessa elämäntilanteessa olevista henkilöistä. Ajattelen, että Timo kertoo kokemuksestaan juuri sen takia, että hän haluaa kertoa konkreettisen esimerkin avulla, millaisia ongelmia ilman ohjausta

olevassa ryhmässä voi olla. Jos vertaistukiryhmä tosiaan kokoontuu vain puhuakseen erilaisista lääkkeistä ja niiden annosmääristä, ryhmän anti jäänee kauas tavoitellusta. Ryhmä junnaa paikallaan. Ilmiö ei ollut vieras muillekaan palvelunkäyttäjille.

Pentti: - - *Ja totaa....sitte mää asuin [kaupunginosassa] mä kävin tota kappelissa, [kaupunginosan] kappelissa, ei hyvä, siellä totaa....viinan takia.*

Hanna: *Siis kävit viinan takia vai?*

Pentti: *Nii. Siis...*

Hanna: *Mikä siin ei onnistunu?*

Pentti: *No eiku siel oli määrättyt henkilöt jotka puhu samat asiat totaa joka kerta. Pari kertaa viikossa.*

Sirpa: *nii.*

Hanna: *okei.*

Pentti: *Ja ne oli niitä minä-henkilöitä elikkä muut ei saanu puheenvuoroa. All-right. Sit mä menin tohon kelan yläpuolelle onks se A-klinikka ryhmään, siel oli samat henkilöt [kappelilta] ne alko saman jutun. Mä join se kahvikupin loppuun ja mä sanoin anteeks mun pitää lähtee mä oon kuullu nää jutut jo kolmekymmentseittämän kertaa ja nyt olis kolkytkahdeksas kerta parin kuukauden sisäl...Enkä menny enää. Mökillä mä oon käyny mistä hän [Sirpa] puhui justiin. Siel on hyvä jengi ja silloin ku mä asuin tässä, täällä. Nythän mä asun [paikan nimi] ni eihän siellä mitään oo.*

- -

Pentti: *Niin. Et jos siel on ne justiin näitä saman tarinan kertojii, ni joka kerta, sanotaan vaikka pari kertaa viikos...ni mitä on tapahtunu ku ne lopetti alkoholin käytön kymmenen vuotta sitten ni se sama tarina tulee, minkä osaa ulkoo jo. [Ryhmäkeskustelu 1]*

Vertaisryhmät, joissa samat ihmiset kerrasta toiseen puhuvat samoja asioita, voivat olla joillekin palvelunkäyttäjille tarpeellisia ja hyviä. Kukaan tähän tutkimukseen osallistuneista ei kuitenkaan tuonut esille, että pitäisi sen kaltaista toimintaa hyvänä. Timo piti ajatusta vertaistuesta myös toisella tapaa vähän kyseenalaisena.

Timo: *Mutta ensinnäkään mä en sillonkaan, sillonkaan ollu semmonen niin rikki että mä oisin tarvinnu sitä tukea ja sit jos on oikeesti tukea, sielläkään ei ollu ohjaajaa eikä mitään. Ni ei mielenterv-, toinen mielenterveyskuntoutuja ei voi tukea toista silleen että se jotenki siitä elpyy ja jopa töihinki joskus. Vaan se täytyy olla sen mielenterveyskuntoutujan ni normaaleisten ihmisten kans niin paljon tekemisissä ja mahdollistaa että se, tavallaan, se on vähän niinku auton akku et ku se rupee hyytyä, ni se tarvii sen lisävirran ihan välittömästi sit se..*

Hanna: *-Nii ei toista..?*

Timo: *Joko toimii tai ei. Nii. Ei se toista hyytynyttä, ei se tartu se elämänilo ja piristys, et se, se tulee siitä ku paiskii hommia. Mut mä tiedän et jos se vireystila menee tarpeeks alas, niin ni sitä on hirveen vaikee saada enää semmoseen edes kohtuulliseen kuntoon työhön...Sitte se kaikki ne, tulee se että sä vaikuttaa sit ku sä menee se tietty tila, niin just kaikki nää hakemukset ja lähetteet ja paperit ja kopiot ja kaikki mitä näihin ikinä vaan tarvii näihin läh-, hakemuksen sä, sil-*

mään päästään taas siihen ympyrään, että niinku se alkaa olla todella vaikeeta et jos on niinku vaikeeta niin se muuttuu mahdottomaks sitten kun ihminen on tarpeeks niinku henkisesti niin loppu ja masentunu..[Ryhmäkeskustelu 5]

Tulkintani mukaan Timon kokemukseen perustuva kritiikki vertaistukea kohtaan kohdistuu siihen, että ohjaamattomassa ryhmässä masentuneet ihmiset eivät kykene pirstämään toisiaan. Hänen kokemuksensa on ollut pettymys, joten usko vertaistukeen on mennyt. Ulla puolestaan oli kokemastaan pettymyksestä huolimatta todella kiinnostunut vertaisryhmätoiminnasta.

Ulla: Kyllä. Eli mä olin hyvin pettynyt ku mä oon yhden ainoon kerran käynyt silleen, et anonyyminä mennään juttelemaan pahoinpitelyistä ja pahoista asioista, ja anonyyminä, niin mikä anonyymimpi, et sulle laitetaan maalarinteippi, jos lukee nimi. ”Kerro sinä nyt Ulla kokemuksista”, ni mun mielest siin oli kaukana, en menny toista kertaa.

Leena: mm. [ymmärtäen]

Ulla: Et onks sut hakattu ja sua on piesty ja melkein tapettu ja niin pois päin ni mulle tuli semmonen, et mä en tuu tähän ryhmään, et ei mun tarvii ensimmäisellä reissulla heti kertoo koko elämäntarinaani.

Leena: Mm.

Ulla: Mutta tää on niinku, täs tarvitaan yhteistyötä. [Ryhmäkeskustelu 4]

Vertaistukiryhmät eivät yleensä ole kevyiden aiheiden mukavia keskustelukerhoja, kuten esimerkitkin kertovat. Se, mihin aiheisiin palvelunkäyttäjät tarvitsevat tukea ja apua, riippuu heidän kokemuksistaan ja elämäntilanteestaan. Ullan tapauksessa on murheellista, ettei hän voinut luottaa luvattuun anonymiteettisuojaan, vaan joutui tilanteeseen, jossa hänen piti kertoa nimensä arkaluontoisten asioiden yhteydessä. Koska lupaus rikottiin, hän ei enää mennyt ryhmään. Tulkitsen Ullan viimeistä kommenttia yhteistyöstä siinä valossa, että hän olisi kaivannut ammattimaisempaa otetta asiaan, jolloin yksityisyyden suojasta olisi pidetty kiinni ja hän olisi tuntenut olonsa turvalliseksi. Toisenlainen ryhmän epäonnistumisen kokemus on Mirjalla.

Mirja: Ja minä sanon että HÖPÖHÖPÖ [hyvin painokkaasti].

Hanna: Perustele.

Mirja: Perustelen sitä sillä, että minä olen ollut vertaistukiryhmässä sain siihen ohjeu...siis tämän lapun, että tämmönen on, sosiaalivirastosta. Se oli tämmösenä, mä olen, olen siis maanisdepressiivinen ja siitä syystä ollut kaksyt vuotta eläkkeellä...

Hanna: Joo.

Mirja: Ja tää oli niinku masentuneille henkilöille tarkotettu ryhmä. Jota veti sit yks henkilö, joka oli entinen alkoholisti, joka oli ollu kolme vuotta ryyppäämättä. Me...meil oli oikein mukavia hetkiä, tavattiin noin kerran kuussa, sosiaalivirasto maksoi 100€ kuussa meille niin sanottua virkistymisrahaa, ja me tehtiin

retkiä, käytiin torilla, leffassa, ja kaikkee tämmöstä, kahviteltiin, oli ihan mukavaa... Kunnes kappas tiedätkö että tämä vetäjä ratkes ryyppäämään. [hiljaisuus]

Hanna: *Ja mitä sit tapahtu?*

Mirja: *No sit ei tapahtunu mitään vuoteen. Näin häntä silloin tällöin siellä.. häntä ja sitten...no niitä oli sit kaks muuta hänen lisäksi siitä ryyppyryhmästä ja sit yks mieshenkilö joka ei kuulunut ryhmään ja kaljakeissi näky joskus [kauppakeskukseen] kulmilla ja sitku kävin apteekissa ni näin siellä baarin terassilla ja tämmöstä. Ja ja sit tota... Sehän kutistu kokoon. No täst nyt ei oo kovin kauaa ku hän soitti mulle että tota "Sossusta ei tuu enää sitä satasta" että ooksmä menny kantelee. Että...mä sas, mä kielsin mutta kyllähän se olin minä ku soitin sinne. Mua otti niin pattiin että meidän, meidän virkistäytymisrahat pannaan kaljaan.*

Hanna: *Niin oliko täs siis niin et se meni yksin hänelle? ja hän käytti...*

Mirja: *Se meni hänen tilille ja hän niinku, hänen piti hoitaa sitte niinku maksaa meidän kaikki nämä jutut. Mut mitään ryhmää nyt ei oo ollu ja ne dokattiin ne rahat. [Ryhmäkeskustelu 1]*

Pidän tärkeänä tuoda Mirjankin kokemuksen tässä esille, jotta virheet voitaisiin ottaa huomioon suunnittelussa. Mirjan kokemuksessa erityisen surullista on, että hän kertoi muun keskustelun yhteydessä, miten ihanaa ryhmässä oli silloin, kun se vielä toimi. Tällainen ilman ammattimaista ohjaaja toimiva ryhmä voi kuitenkin saada karun lopun, koska kukaan ei seuraa mitä ryhmässä tapahtuu, eivätkä palvelunkäyttäjät välttämättä uskalla tai halua ilmiäntää väärää toimintaa.

Huonojen ja varoittavien esimerkkien lisäksi palvelunkäyttäjät toivat esille myös positiivisia kokemuksiaan ja ajatuksiaan vertaisryhmistä. Ryhmätoiminnasta voi esimerkiksi saada itselleen hyviä neuvoja ja käytännön vinkkejä arkeen. Iiriksen mukaan ryhmässä käyminen auttoi häntä, ja hän kertoi monta esimerkkiä siitä, miten nykyisin osaa hoitaa talouttaan paremmin. Leenaa ryhmä auttoi jaksamaan henkisesti.

Leena: *Jaa. Siis mä oon kans ton vertaistuen kannalla, hirveen niinkun, siis todellaki. Mä oon ite käynyt vertaistukiryhmissä erilaisissa, oon käynyt tämmösen niinku, yksinhuoltaja....vanhempien vertaistukiryhmissä, sitten oon käynyt tämmösiä, niinkun ongelma-nuorten, ongelmalasten verkostoryhmissä tai niinku vertaistukiryhmissä ja mä oon kokenu ne äärimmäisen tärkeiksi. Että siis, ilman niitä niin mä oisin huomattavasti tyhmempi näiden asioiden suhteen, ja se että mä nään että mä en todellakaan ole ainut tässä maailmassa että...*

Hanna: *mm.*

Leena: *että meitä on ihan hirveesti, joilla on näitä ja...just se että, niinkun miten sen niinku näkee että siinä alussa ihmiset just häpeilee sitä että "mun lapsella on sitä" tai "mulla on itellä sitä" ja "mä en jaksa" ja niinku tällasta. Mutta, sitte ku se vertaistukiryhmä ku se pääsee käyntiin, niin niin, se on niinku mahtava niinku huomata siellä niinku se että...*

Ulla: *Siel tulee justinsa se, yhteenkuuluvuuden tunne.*

Leena: *Että sosiaali...-Nii että, mitä että, mul no tiäkkö ihan samanlaisii että...Niinku.*

Ulla: *Ja siel voi solmia hyviä ystävyysuhteitaki.*

Leena: *Niin, joo, kyllä.* [Ryhmäkeskustelu 4]

Leenan esimerkeissä vanhempien vertaistukiryhmästä voi vertaistuen lisäksi saada uutta tietoa ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Parhaimmillaan ryhmätoiminta onkin juuri silloin, kun se jollain tapaa tekee palvelunkäyttäjän elämästä parempaa. Ensimmäisessä ryhmäkeskustelussa myös Sirpa ja Mirja kertoivat saaneensa vertaistukitoiminnasta positiivisia asioita elämäänsä, vaikka Mirjan ryhmäkokemus päättyikin ikävällä tavalla.

Ajatus vertaistukiryhmästä sai Sampsankin pohtimaan omia kokemuksiaan ja sitä, mitä oikeasti tarvittaisiin.

Samps: *Joo, mä oon, samaa mieltä. Kyl siin pitää olla silloin joku, niinku ohjaamassa sen, asian eteenpäin, niinku jos, jos tää vertaistuki koostuis vaikka tämmösistä työttömistä, jotka on ollu pitkään töissä, haluais töihin, ei pääse töihin, ni, siin ois sellasia, mahdollisia linkkejä sitten niinkun, työnantajii ja tällasii jotka tajuis sitä hommaa, tai jotain. Ni silloin se vois toimii,*

Rami: *Esim. joo.*

Samps: *...hyvin.*

Rami: *Joo ja siel vois olla niinku just, okei siel vois olla eri firmojen edustajii käy vähän juttelemas siel, vertaistukiryhmäs, mun mielest toi on hyvä juttu...ja sillai, joo sillai se voisi toimii...mut siin mun mielest tarviis, et siel olis aina jotain et siin vähä, et se ois ehkä ihan semmonen niinku perinteinen vertaistukiryhmä.* [Ryhmäkeskustelu 3]

Sen sijaan, että ryhmässä keskusteltaisiin vain keskenään ja ohjaajan kanssa, ryhmä voisi olla myös sellainen, että se toimisi linkkinä työelämään tuoden työnantajat lähemmäs työttömiä. Vertaistuen ja ryhmien kehittämisen lisäksi palvelunkäyttäjät inspiroituvat kuullessaan suunnitelmista ideoimaan muuan muassa palvelukeskuksen toimintaa, asukastilaa ja sähköisiä palveluita. Palvelukeskuksessa voisi Iiriksen vision mukaan olla pieni kahvila, jossa hän kävisi asioinnin välissä kahvilla. Asukastila puolestaan sai Riitan ihan innostumaan.

Riitta: *Aivan ehdottomasti oisin, tää ois niinkun tää viimeinen öö, kokonaisuudesta tää koko lituska [Espoon 4. puheenvuoro] oli todella positiivinen ja mä ilahduin tästä tosi paljon, eli...Eli tää, tää asukastila on todella todella kuulosti niinku todella ihanalta, eli siellä voi pitää verkostokokouksia, eli nyt ois paikka, kun mietitään aina vaikka missä, öö, mä esimerkiks oon tällä hetkellä tuolla seurakunnan piirissä pyörin, niin ni...Seurakunnallaki ois paljon tota ööö...aikeita...aiheita vaikeita[naurahtaa], käsitellä eri verkostojen kanssa, öö...Välillä voi olla vaikeeta lähestyä esimerkiks seurakuntaa...ja se koetaan*

paikkana et sinne ei haluta tulla, tällöinen joku neutraali tila, jonne vois myös esimerkiksi seurakunnan edustajat tulla ois ihan hyvä, eli tää ois semmonen missä voi järjestää verkostokokouksia. Öö ja sit tää oli ihana kun tässä sanotaan et ”asukastilojen toimintaa keskitetään, -kehitetään yhteistyössä järjestöjen, seurakuntien ja yritysten kanssa”. Elikkä tästä tuntus että tääl ois jotain aksöniä ja täällä tapahtuis, tänne vois tulla, täällä ois niinkun hauskaa ja täällä ois, tääl vois oikeesti vaikuttaa...Ja sit et tääl ois tämmöstä..ehdottomasti menisin johonkin vertaistukiryhmään jos siellä ois ohjaaja. Ilman ohjaajaa se tuntuu aika...et se voi lähtee menee sitten jonkun persoonan, johtavan persoonan, semmosen omien...ööö...juttujen mukaan sit lähtee pyörimään ja se voi mennä aika hankalaks. Eli ehdottomasti ohjaaja vertaistukiryhmään. Mut tää on todella hyvä ajatus ja niinku todella silleen innostava ajatus tällöinen asukastila.

Hanna: hienoa.

Riitta: Kun sen sais jotenkin vielä silleen toimiin et ihmiset oikeesti tulis sinne sitten. Eli se, jotenki se markkinointi ja se miten sitä tuodaan ilmi ni, sitä pitäis joka paikassa jotenki niinku mainostaa ja, jotakin...siellä vois järjestää jotain ryhmii, jotka...jotain luentoja ja jotain että se tulis niinku...Oikeesti asukkaat alkais käyttää sitä että...[Ryhmäkeskustelu 5]

Asukastilaa visioidessaan Riitta näkee ainakin yhteistyön seurakunnan kanssa erittäin hyvänä. Lisäksi oleellista olisi, että tilassa todella tapahtuisi asioita, ja toiminta olisi mukavaa ja kiinnostavaa. Riitta toivoo kommentissaan, että asukastiloista tulisi oikeasti sellaisia tiloja, joissa palvelunkäyttäjät kävisivät, viihtyisivät ja tapaisivat uusia ihmisiä.

Riitta: Ja sit tää vois olla semmonen paikka jossa öö, maahanmuuttajat ja mmm...alkuperäiset su-, asukkaat, miten se pitäis sanoo,

Hanna: Mm.

Riitta: ni voi kohdata, niinku toisiaansa että...Et et, siinähan vois olla vaikka kahveja ja keksejä että...ostettavissa omakustannehintaan. [nauraa ilmeisesti lisäykselle ostettavissa jne.] Niin tota, että ne vois myös jäädä siihen ehkä jotenki että saattais tulla semmosia luontevia kohtaamisia. Sillee niinku...ööö

Hanna: Joo.

Riitta: ...että tutustus, siellä suomalaisiin, koska sehän on yks juttu että maahanmuuttajat on vaan keskenään. Ni se on tosi, surullista että, ettei niinku...Ei ne tunne sit suomalaisia, ja sitä kauttahan sitä oppii sitä kieltä ku juttelis. Ja suomalaisetki saattas ymmärtää et ei ne kaikki välttämättä...Et ku täähän ei nyt, ei oo välttämättä pelkästään edes öö...sosiaalitoimen asiakkaille, vaan maahanmuuttajahan voi olla kuka vaan muu sitte tota..joka on työssä jo. Työssäki oleva ihminen ni. [Ryhmäkeskustelu 5]

Uusiin ihmisiin tutustumista voisi Riitan mukaan tapahtua myös kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä, kun asukastilaan olisi todella matala kynnys tulla ja tarjolla olisi vaikka pientä purtavaa. Ramin kehittämisideat kohdistuivat enimmäkseen sähköisiin palveluihin, ja hänellä riitti hyviä ideoita sosiaalitoimiston ja palvelunkäyttäjien väliseen viestintään liittyen.

Rami: Eiku just meinasin sanoo, et siinä, siihen täähän oiski erinomainen. Ku niin paljon tulee tietoo, et ni sen...pääsis aika helposti ohjaamaan sieltä, jos ois semmonen juttu, et, vaikka lapsiperheille jotain, vaikka lomaviikko, vaikka Rannualla tota, nyt on mahdollisuus, tiedäksä saada tämmönen näin. Ja sit sä muistat et, näit on, asiakkaana mul on pariki tollasta lapsiperhettä ja sit ois semmonen mis sä pääsisit periaattees suoraan, jokaiselle ryhmäviestinä tai jonain laittaa sen tiedonannon, vaikka, heidän omalle. sivus-, tai sinne asiakastieto-sivustolle sinne jonneki,

Hanna: Nii-i.

Rami: Ja siit ois vaan tieto sit asiakkaalle et käy aina välil kattomas siellä, et sinne voi tulla niinku, jotain tietoi. Ni sillon mun mielest sielt tavottais, koska ei voi niinku, odottaa, eikä olettaa niinku just sosiaalityöntekijält, et se nyt koko aika pystyy sadan asiakkaan niinku asioita, aktiivisesti koko aika niinku, et kuka on missäki ja näin. Ni ei varmasti niinku tolla taval,

Hanna: Ja viel jotenki niinku...

Rami:aktiivisen tiedon sais aika helposti eteenpäin.

Hanna: Joo, ja viel jotenki et miks mä oisin oikeestaan ees välissä suodattamassa, että, et tää ois sulle hyvä, mut tää niinku ei varmaan kiinnostaa, et jos teil on muutenki ne omat niinku tavallaa, "failit" [file/tiedosto] siellä ja te voitte käydä niit omii tietoi muokkaa, ni kylhän nykyään voi tilata sähköpostikirjeitäki sillee että mitkä aiheet kiinnostavat "kalastus, urheilu"

Rami: Niin niin, niin niin.

Hanna: "musiikki". Ruksaat sinne et tällaset mua kiinnostaa, näistä mä haluan...

Rami: Juujuu, kyllä kyllä,

Hanna: ...tiedotteita, ja sit se meiän niinku, joku muu ku sossu, joku tiedottaja tuol ylhääl, jolle ne kaikki viestit sit tulee, ni laittaa sielt vaan että, et ne jotka on ruksannu et "lapsiperheen leirit" kiinnostaa, ni sit se lähtee koko Espoos kaikille.

Sampsa: Joo ja sitte siihen voi yhittää ne, palvelusetelit, et millä saa alennusta jostain jutusta, koska eihän täs mitään ilmasiks saada..[Ryhmäkeskustelu 3]

Kuten katkelmasta näkee, innostuimme aiheesta molemmin puolin ja visioimme palvelua, jossa palvelunkäyttäjä voisi tilata itselleen tiedotteita oman mielenkiintonsa mukaan. Myös Sampsa innostui aiheesta ja ehdotti palvelusetelien yhdistämistä sähköiseen asiakastiliin. Muiden toimintojen yhdistäminen sähköiseen asiakastiliin vaikutti olevan hyvä idea, sillä myös Iris toi esille, että ottaisi mielellään maksusitoumukset sähköisesti asiakastililleen, josta voisi sitten tarvittaessa printata ne mukaan esimerkiksi apteekkiin.

Herättelin tarkoituksella keskustelua myös suunnitteluun osallistumisesta.

Hanna: Niin, niin. Eiks siihenkin suunnitteluun vois hyvin ottaa sitten...ihmisiä jotka itse niinku toivoo tätä toimintaa?

Riitta: Ehdottomasti!

Hanna: ...ihan alusta asti jo suunnittelee.

Riitta: Eli sillä varmaan sinne saataski ihmisiä jos sinne otettais, kuunneltais tässä vaiheessa jo, et ku on hirveen eri tyyppisiä ihmisiä jotka tulis sinne, et miten saatas niinku...sua [Timoa] varmaan saatas houkuteltua vähän eri asioilla ku vaikka mua, että..

Timo: Mm.

Riitta: ...osittain samoilla saattaa olla, mutta että...jo et on mies ja nainen...ja...vähän eri, sä tykkäät busseista ja auton rämpläämisestä mikä ei oo mulle ollenkaan välttämättä niin...

Timo: [nauraa vähän]

Riitta: Niin tota...Eli et...et...Kuunnella asiakkaita, varmasti ois tämmöselle tilausta, ja varsinki kun ajatellaan että esimerkiksi öö...emmä tiedä miks se mielenterveyspuoli nyt jotenki tuli mieleen, että..öö...siirrytään öö...tämmösestä...niinku avopalveluihin, että tavallaan ettei, on tarkoituksena ettei olis näitä, tämmöstä varsinaista va-öö- laitoshoidoa. Ni, ...ööö...Ni...ni...jotenki silläkin saralla yksistään korostui-, tai jotenki tulis tärkeeksi se vertaistukiryhmä, ja sitte et ois jotain ohjattua toimintaa, ei, ei pelkätään...No ehkä siellä puolella, iäk- ihan siinäkin vaiheessa kun esimerkiksi kokee väsymistä, burn outtia, ihan kuka tahansa, työelämässä taikka opiskeleissa, niinku mullakin on ollu vähän sellasta väsähtämistä, ni joku semmonen et sitä apua sais niinkun helpommin, nopeammin, vaikka tämmösessä opiskelijoitte, väsähtäneitten opiskelijoiden vertaistukiryhmässä, joka voi, jota voi vetää vaikka joku psykologi-opiskelija tai joku joka ei välttämättä tarvii olla vielä niin...mutta että siin ois kuitenkin joku vetäjä. Ni se vois olla todella apu tai väsähtäneet perheenäidit, väsähtäneet omaishoitajat, et ois semmosille, vähän matalamman kynnyksen, että jos sä nyt lähdet ettiin apua vaikka psykologilta, ni "aikoja ei ole", tai "mietimme tiimissä ...oletko tarpeeksi sairas, että me haluttas sun kans, niinku ottaa sut asiakkaaks " ja jos et sä oikeesti ole silleen niinkun lääkävun vaan tarpeessa, niin sun on hyvin vaikee niinkun päästä niihin noihin ja ne on erittäin vaativia ne...kaikki systeemit joitten läpi sun pitää mennä et sä pääset vaikka terapiaan. Ni ni, tällasia, tämmönen vertaistukiryhmä, ohjattu vertaistukiryhmä vois olla riittävä.

--

Riitta: Niin joo, niitä, et tosiaan ottakaa nyt ihmeessä ihmisiä mukaan tekeen sitä öö, asukastilan, sitä et mitä sinne tulee, koska tota siellä voi tulla todella hyviä ideoita...Et mullaki ois viismiljoonaa ideaa tähän öö...just näihin vertaistukiryhmään ja mitä siellä vois järjestää jotain juttuja..öö..tämmösiä öö luentoja ja..jotka saattas kyllä kiinnostaa muitakin kun mua, mut ainakin mua kiinnostas vertaistukiryhmiä nyt on, on jo nyt mutta et ois joku tämmönen paikka, jotenkin että..et sinne vois ehdottaa, koko ajan lisää uusia juttuja ja sitten siel ois joku joka organisois sitä silleen että..et et niitä, et niihin vois ilmoittautua vaikka jotenki netissä niihin ryhmiin taikka joku vois netissä laittaa ilmon, mm...öö ideoita siitä et uudesta ryhmästä ja katottas et tulisko siihen kiinnostusta ja tietenki vois myös olla ilmotustaululla siitä.

Hanna: Joo.

Riitta: Ja sit tosiaan että se ois oikeesti vireä paikka ni siihen tarvitaan sitä että ne ihmiset jotenkin saadaan mukaan siihen ja innostumaan ja ne saa sanoa mielipiteensä niistä, ni sitä kautta se tulee se innostus ja se voi alkaa oikeesti toimimaan ja, voi vaikuttaa esimerkiksi tässä...Oli se että tuettas ihmisten omatoimisuutta, ja sellasta öö, tervey- terveydestä huolehtimisesta, ni tähän ois jo lähinnä

velvollisuus näitten sanojen perusteella järjestää tänne vaikka ryhmiä ja luentoja terveydestä ja öö., sit siihen liittyvistä teemoista. [Ryhmäkeskustelu 5]

Asukastila näyttäisi ainakin olevan sellainen, josta toiset palvelunkäyttäjät innostuivat oikein kunnolla. Riitta pursuaa ideoita, joita hän haluaisi päästä toteuttamaan, ja samassa keskustelussa ollut Timo esitti myös ideoita matalan kynnyksen toimipisteen suhteen. Riitta heittää innostuksissaan ilmoille myös ajatuksen, että asukastilan toimintaa voisi kehittää myös siten, että luotaisiin internettiin joku paikka, jonne omia ideoitaan voisi kirjoittaa. Hänestä suunnitteluun osallistumisella vahvistetaan ihmisten sitoutumista ja kiinnostusta toimintaa kohtaan.

Ensimmäisessä keskustelussa kokeilin vähän kepillä jäätä, kun kysyin sähköisten palveluiden osallisuutta vahvistavasta luonteesta.

Hanna: Aivan. Mä kysyisin viel yhen asian et ku täs lukee että sähköillä palveluissa vahvistetaan asiakkaiden osallistumista...

Pentti: Mm.

Sirpa: Ei tarvii. Kyllä mää tykkään että meikäläinen ainakin osallistuu ihan riittävästi kun on jatkuvasti sinne yhteydessä ja täyttelee kaiken maailman kaavakkeita. Ja keräilet kotona sitten tiliotteitas sieltä ja kuitteja sieltä ja sopimuksia sieltä ja kiikutat niitä tonne yhteispalvelupisteeseen ja...

Hanna: Aivan.

Sirpa: Et sillä tavalla. Kyllä siinä on, se on aina semmonen muutaman tunnin urakka ku sä niitä keräilet.

Mirja: Ei se vahvista mitään. [Ryhmäkeskustelu 1]

Tarkoitukseni ei ollut johdatella, mutta koska suhtaudun itse kriittisesti kyseessä olevaan lauseeseen, halusin testata, mitä mieltä palvelunkäyttäjät ovat. Mielenkiintoista on, että en oikeastaan ehtinyt esittää mitään kysymystä, mutta Sirpa ja Mirja ainakin tarttuivat aika voimakkaasti tuohon lauseeseen. Heistä toimeentulotukihakemusta varten tarvittavien liitteiden keräily on niin raskasta työtä, että sen lisäksi ei ole tarvetta muuhun osallistumiseen. Eräs toinenkin lause sai heidät kiihtymään.

Sirpa: Mut tämä naurattaa mua tässä kun täs lukee näin että ”heidän odotetaan aktiivisia terveydestään ja hyvinvoinnistaan huolehtivia kansalaisia” [nauraa]. Tässä ku yrittää hampaat irvessä [nauraa] huolehtia itsestään ni ei saa muutaku rapaa silmille.

Hanna: Nii.

Sirpa: Tää on ihan...tää...pilaileeks ne meikäläisen kustannuksella?

Hanna: Mitä te ajattelette siit samast lauseesta? Toi on tosi mielenkiintosta et sä tartuit siihen.

Mirja: *Se on, se on ihan...Yleisesti ottaen ihmisethän on huolissaan terveydestään ja hyvinvoinnistaan...*

Hanna: *Niin*

Mirja: *...Että jos se on uutta sosiaalitoimistoille ni se on ihmejuttu.*

Pentti: *[naurahtaa][Ryhmäkeskustelu 1]*

Tällä kertaa en johdatellut aiheeseen, vaan Sirpa tarttui sanoihin itse. Tulkitsen hänen reaktiostaan, että hän kokee lauseen loukkaavana. Myös Mirja osallistuu katkelmassa keskusteluun ja ilmaisee mielestäni vastalauseen Espoon puheenvuorolle. Raminkin mielestä lauseessa on jotakin outoa.

Rami: *Nii. Tää ny vähän tää "heidän odotetaan olevan aktiivisia. terveydestä-" siis, lähetään nyt siitä et minkä takii se henkilö tulee asiakkaas tänne? Jos hän ois aktiivinen niinku, niinku terveydestään ja hyvinvoinnistaan ja tällai ni ei se välttämättä tänne lähtis, niinku sillai asiakkaaks, et kylhän se joku, on se sitten taloudellinen ahdinko tai joku, mut et, et et joku...Jos odotusarvo sillai et on kaikki kondikses ja tuut tänne niinku hakee, hakee jeesii ni täs on nyt, jotenki...tai mä ymmärrän tän nyt vähän ehkä väärin, mut et tota..Mä ymmärrän tän "odotetaan olevan aktiivisia", se on must väärä sana, mun mielest se että, pitäis luoda semmosii niinkun, niinku juttuja et et ihminen pääsis niinku olee ja pääsis semmosen aktiivisuuden niinku semmosee...Et sehän on just,*

Hanna: *-Nii et heitä tuetaan olemaan?*

Rami: *Nii. Ni se ois, nii ehkä se ois, mun mielest se on parempi et "heitä tuetaan olemaan aktiivisia" ja näin, se on ehkä mun mielest parempi. Koska jos se oletusarvo on jo että sä oot aktiivinen ja kaikkee, sehän on aktiivisuuden osotus se, et sä otat yhteyttä tänne näin.*

Hanna: *mm.*

Rami: *Mut se että, jos on taloudellinen ahdinko tai jotain, ni...emmä sit tiedä, tota et... onks onks minkälaiset, jokaisel on tota noinni, tottakai jokaisel on tavoite varmaan ettei tarttis tääl olla asiakkaana.*

Hanna: *Mm.*

Rami: *Ainaki mä noin, tai suurimmalla osalla ainaki. Mä uskoisin. Et on että, et ei tää nyt, ei tää nyt ihan mieltä ylentävää niinku oo täällä, niinku sillai huvikseen sillai et "ai sä et oo duunis? Mis sä oot?" "Oon fattan asiakas" et se ois niinku joku, niinku sillai sä sanoit et niinku statuksena se, että ni...ei ei ei.Ei se nyt ihan niinku tai en tiiä, jolleki se voi olla sillai, et ketkä sit nimenomaan ni ei enää, ei enää niinku oikeen oo, mistään kiinnostunut ja muuta, et ihan sama että jos täält nyt jotain saa..Mut et toi on ehkä vähän väärä niinku jotenki. Mun mielest. [Ryhmäkeskustelu 3]*

Kolmen palvelunkäyttäjän huomion kiinnittäminen samaan lauseeseen kertoo jostakin. Minusta se kertoo siitä, että käytetty ilmaisu on epäkunnioittava. Rami on samaa mieltä, koska hän ehdottaa tilalle toisenlaista muotoilua, jossa sosiaalitoimisto *tukee* palvelunkäyttäjiä, eikä *odota* olevan. Tulkitsen niin, että Ramista suunnitelman teksti tuntuu siltä kuin se syyttäisi palvelunkäyttäjiä hyvinvointiriippuvuudesta (ks. sivu 6). Ramin mie-

lestä aktiivisuutta on juuri se, että palvelunkäyttäjä ottaa vaikeuksissaan yhteyttä sosiaalitoimistoon eikä jää yksin.

Olen tulkinnut tässä luvussa esittelemääni palvelunkäyttäjien puhetta hieman eri tavalla kuin muissa luvuissa. Vaikka kokonaisuus poikkeaaakin muista luvuista, olen tehnyt puheiden sisällöstä sen johtopäätöksen, että palvelunkäyttäjät puhuivat näistä aiheista, koska halusivat tulla kuulluksi kokemuksineen.

7.5 Palveluiden järkevää suunnittelua

Kunnan tarjoamat sosiaalipalvelut riippuvat aina resurssien määrästä. Sosiaalipalveluita ei voi suunnitella samoin kuin kaupallisia palveluita, koska asiakas ei itse maksa palvelustaan, vaan palvelu on hänelle maksutonta. Se, miten valtion ja kunnan verotuksesta saatavia resursseja kohdistetaan ja käytetään, on iso kysymys. Palvelunkäyttäjät ovat havaintoni mukaan erittäin tietoisia siitä, kuinka merkittävä kysymys resurssien käyttäminen on. Heillä oli paljon mielipiteitä ja ajatuksia siitä, miten resurssit pitäisi käyttää, jotta lopputulos olisi järkevä. Esittelen tässä alaluvussa resurssipuhetta neljänä esille nousseena teemana, ja tiivistän jälleen lopussa resurssipuheesta vastapuheenvuoron.

Aloitan esittelemällä palvelunkäyttäjien puhetta työntekijäresursseista, koska tilanne koettiin jo nykyisellään vaikeaksi. Suurin epäkohta nykyisissä työntekijäresursseissa on palvelunkäyttäjien mukaan se, ettei henkilökuntaa ole tarpeeksi.

***Rami:** Nii joo, siis kyllä aina, hienoi sanoja, sanoja on, on niinku kaikennäkösis tämmösis lupauksissa ja muuta...ja ja ...näin, mut miten ne saadaan toimimaan ja miten ne saadaan tehokkaaks? Espoohan on saanu siitä pyyhkeitä, mun mielest sosiaali-, sosiaalitoimi aikasemmin siitä, esimerkiks tääl ruuhkautuu nää, nää tota toimeentulotukihakemusten käsittely ja muuta...Että, öö..Emmä tiiä et mikä siinä sit on et, varmaan liian vähän työntekijöitä, mutta et mun mielestä se on ainaki yks asia mitä pitäis niinku ratkasta jollaki tavalla. Koska..henkilö kuka hakee niinku täältä toimeentulotukee ni...ei se ihan huvikseen hae. Ja ja sillon ku se lähtee hakemaan ni kyl se toivoo että se päätös tulis mahdollisimman nopeesti, koska sil on mun mielest, mul on ainaki tää käsitys, yleensä aika akuutti tilanne sillon päällä. Sitten kun on niinkun asiakkaana sitten taas täällä näin, ni sithän se on vähän eri asia. Koska tota noinni, siinä sit on, pystytään paremmin ehkä sopii jotain tapaamisia ja muuta, et ku on sitte jo se asiakassuhde päällä. Mut et se on, et mun mielestä, se ja ku tääl nyt lukee, et "laadukkaat ja tehokkaat palvelut" et mua just kiinnostaa se, että millä se sitten niinku ratkastaan se tehokkuus, ja ja mikä sen hinta sit, sen tehokkuuden hinta on? 4:03*

Hanna: Aivan.

Rami: Koska sekään ei mun mielest saa olla se, että sit ne on semmosii...niinku liukuhihnapäätöksii, vaan et ”hauki on kala, hauki on kala”, niinkun välillä täälläkin on ollu.[Ryhmäkeskustelu 3]

Espoon saamista ”pyyhkeistä” puhuminen osoittaa sen, että Rami on tietoinen kotikuntansa toimeentulotuen tilanteesta. Tulkitsen Ramin kommentteja siten, että hän liittää henkilökunnan vähäisen määrän hakemusten käsittelyn viivästymiseen, ja toisaalta myös päätöksenteossa tehtäviin virheisiin. Mielestäni Rami viittaa siihen, että kun käsittelyä pakotetaan lain ja uhkasakon voimalla nopeammaksi, mutta henkilökuntaa on edelleen vähän, käsittelyssä alkaa tapahtua virheitä, joista kärsii juuri palvelunkäyttäjä. Se, että Rami kysyy tehokkuuden hintaa, on tulkintani mukaan varoitus siitä, ettei laadukkuutta saa unohtaa silloin, kun palvelua tehostetaan. Laadukkuus on myös Ollin mielestä kytköksissä henkilökunnan määrään.

Olli: - - Mut niinku tää laadukkuus ynnä muut ynnä muut ni, eihän se ikinä muuta ollu tavoitteenakaan mut et se on ollu ainaki taustalla jossei muuta ni...Emmä siinä nää mitään sillai uudistusta että et se tavote on ja tulee aina, aina pysyy et sit se on eri et miten se toteutetaa ja toteutetaanko se. Se että ku se menee justiin siihen niinkun rahaan tää laadukkuushan on... menee oikeestaan käsi kädessä sen kanssa että on tarpeeksi henkilökuntaa ja siinä tulee se raha.
[Ryhmäkeskustelu 2]

On erittäin mielenkiintoista huomata, että palvelunkäyttäjien mielestä hyvää ja laadukasta sosiaalipalvelua saadaan riittävällä henkilökunnan määrällä. Pidin jonkinlaisena ennakko-oletuksena sitä, että palvelunkäyttäjien mielestä tärkeää olisi saada esimerkiksi lisää taloudellista tukea perus- tai täydentävän toimeentulotuen muodossa, mutta tällaista puhetta oli niin vähän, ettei sitä voi nostaa tärkeiden asioiden listalle. Sen sijaan henkilökunnan määrä näyttää olevan aivan avainasemassa, ja Olli jatkaa vielä kertomalla, miten liian pieni henkilöstömäärä palvelunkäyttäjälle näkyy.

Olli: Et se hankaluushan tulee justiin siitä että kun ei ole niinku tarpeeks henkilökuntaa. Niin, sillen se puhelinhaastattelu on, voi sanoo et se on aika piinaa. Et onko sulla tarve? Siihen ajanvaraukseen. [Ryhmäkeskustelu 2]

Tulkitsen Ollin tarkoittavan sitä, että kun henkilöstöä on vähän, sosiaalipalveluissa aleataan karsia niitä palvelunkäyttäjiä, joille tarjotaan henkilökohtaista palvelua. Ollin kokemuksen mukaan karsiminen tapahtuu jo puhelimessa, kun palvelunkäyttäjä yrittää varata aikaa henkilökohtaiselle tapaamiselle. Karsinta tuntuu vaikealta, ja kun otetaan huomioon esimerkiksi se, mitä samassa keskustelussa ollut Visa sanoi asioiden kertomi-

sen vaikeudesta (sivu 59), ei voi kuin todeta, että palveluun pääsy näyttää myös tutkijan näkökulmasta vaikealta. Lisäksi palvelunkäyttäjiä tuntui nykyisen liian pienen henkilöstömäärän takia huolestuttavan se, miten suunnitelmat vaikuttavat henkilöstömäärään tulevaisuudessa. Esimerkiksi Sampsa kommentoi sähköisistä palveluista kertovaan puheenvuoroon heti, että ne etäännyttävät asiakkaita. Halusin tarkentaa, että mitä hän tällä tarkoittaa.

***Hanna:** Joo, mut mitä, mikä tota, mikä siin tois sen etääntymisen? Tai mikä siin on niinku vaarana?*

***Sampsa:** No eihän sun tarvii kenenkään kanssa sillon jutella asiasta, mun mielest niinku asioista tarttee jutella jos haluaa jotain edistystä asioihin.*

***Rami:** Nii.*

***Sampsa:** Nii et kenellä sä kerrot siitä et, et hei mä oon edistynyt nyt täs hommassa, voit ottaa siitä vähän kehuja vastaan sitte samalla ja...*

***Hanna:** Ajatteleksä et tää sähköisiin palveluihin panostaminen vähentää resursseja siitä kasvokkain tapahtuvasta palvelusta?*

***Sampsa:** No, eikse oo vähän välttämätöntä? Kaikilhan on kännykässä nykyään netit ja sun muut...[Ryhmäkeskustelu 3]*

Sampsa siis ajattelee, että sähköisiin palveluihin panostaminen tarkoittaa resurssien kohdentamista pois henkilökohtaisesta palvelusta internetin kautta tapahtuvaan sähköiseen palveluun. Hän ei pidä ajatusta hyvänä, ja Ramikin yhtyy siihen, että tapaamisella asiat etenevät. Yllä olevassa keskustelussa kysyn itse suoraan resursseista, joten voisi väittää, että johtopäätös resursseista ei ole täysin Sampsan itsenäisen ajattelun tuotosta. Tällainen keskusteleva tyyli oli kuitenkin arvioni mukaan hyvin toimiva, koska näin sain tarkistettua, mistä oikeastaan puhumme. Kaikissa ryhmäkeskusteluissa kävi välillä niin, että tiesimme mistä puhutaan, vaikka asioita ei mainittu suoraan. Välillä oli kuitenkin pakko kysyä, jotta en tekisi jälkikäteen virheellisiä tulkintoja. Palvelunkäyttäjät korjasivat tulkintaani, jos olin ymmärtänyt jollain tapaa väärin, joten en pidä yllä esitetyn kaltaista kysymystä johdatteluna. Itse asiassa Sirpa on huolissaan täsmälleen samasta asiasta.

***Sirpa:** Pitäähän sielläki olla joku sit joka ottaa sitä viestiä vastaan siel toisessa päässä. [Ryhmäkeskustelu 1]*

Sähköisten palvelujen vaatimien resurssien lisäksi myös aukioloaikojen pidentäminen lohkaisee oman osuutensa. Ollin mielestä suunnitelmat ovat ristiriitaisia nykyisiä liian pieniä resursseja ajatellen.

Olli: *Joo, kun tässä nyt oli päällekkäisyyksii ihan mielettömästi, mut olihan täällä semmost niinku konkreettista niinku toi aukioloaika. Siis kaikki muuhan liittyy taas siihen rahaan. Mut sitä mä ihmettelen et millä niinku sit sitä aukioloaikaa saadaan pidennetty, jos ei sitä itsestäänselvyyttä elikkä henkilökuntaa palkata lisää? Sehän vaan vähenee sitten jostain muusta jos joku jää tänne pidempään ni eihän se oo ylitöinä vaan se on sitten vaikka kaksvuorotyötä todennäköisesti.*

Hanna: *mmm.*

Olli: *Ja jos ei henkilökuntaa palkata lisää ni se on sitte jostain muusta pois. Et se sama asiakasmäärä kuitenkin niinku...[Ryhmäkeskustelu 2]*

Pidän Ollin esittämää kysymystä erittäin merkityksellisenä. Suunnitelmat eivät paljasta vastausta hänen esittämänsä kysymykseen, mutta se ei tarkoita sitä, ettei kysymys olisi aiheellinen. Miten aikaa voidaan antaa enemmän, jos sitä ei nytkään ole? Aika herätti keskustelua niin paljon, että nostan sen esille yhtenä omana teemanaan. Luonnollinen jatkumo työntekijäresursseja pohtivalle keskustelulle on keskustelu aikaresursseista ja ajanvarauksien sijoittumisesta pitkälle tulevaisuuteen.

Timo: *Joo, ja vielä tohon ajanvaraukseen, ni sanotaan, kyl se niinkun et jos niinkun, jos tänään soitat ni kyl mun mielestä viikon sisään jo pitäis olla se aika. Edellyttäen et se sopii niinku itelle johonki kohtaan että...*

Hanna: *mm.*

Timo: *Et oishan se pattitilanne, täs nyt menee vähän, menee useampaan, menee enemmän aikaa sitten vaan sen takia että jos niil ei yksinkertaisesti oo sitä mutta niin, mut sanotaan et joku kuukaushin ni se on, että kun on tota niin vasta aika, niin mun mielest se on ihan hirveen pitkä aika ja liikaa.[Ryhmäkeskustelu 5]*

Sen lisäksi, että ajanvarausta on vaikea saada, sitä ei myöskään saa tarpeeksi nopeasti. Timo ei ollut ainoa, joka koki joutuvansa odottamaan liian kauan, sillä myös Leena ja Riitta kertoivat saaneensa ajan kuukauden päähän siitä, kun he aikaa pyysivät. Kaikki kolme olivat yhtä mieltä siitä, että kuukausi on liian pitkä aika odottaa, koska ajanvarausta pyydetään vaikeasta tilanteesta selviytymiseksi. Riitan mielestä tehokkuutta olisi se, että aikoja olisi antaa nopeammin ja enemmän.

Riitta: *Mm, Asiakslähtöisyys on hyvä, laadukkuus on hyvä, tehokkuus...öö...on hyvä, jos se on semmonen tehokkuus et siinä otetaan oikeesti asiakkaat huomioon, ja se ei tarkota sitä että et on niin kiire ja...on niin vähemmän aikojaa...mahdollista saada esimerkiks työntekijöille, -soittoajat, on vähennetty...Et sellasist asiakaspalvelusta ei kuitenkaan tingittä. Se ois hirveen tärkeätä, vaan päinvastoin se tehokkuus voi tarkoittaa myös sitä että on.. asiakkaat saa, pystys paremmin jotenkin paremmin tavottamaan niitä työntekijöitä et et...Siinä että, paremmin tavottais työntekijöitä ni vois olla myös...tuota...et se käyttö tehostus..Eikä se aina oo silleen et jos asiakkaat on siinä ni sit se ois huonompi laa-*

tusta se...tai niinkun...ei se...mmm....Se voi kokonaisuudessaan, jos asiat selvitetään hyvin, ja aikaa annetaan tarpeeks, ni sit se voi siinä kokonaisuudessa kuitenkin vähentää sitä asiakkaan, yhteydenottoja, et jos kerralla jotenki asiat tulee selviks. [Ryhmäkeskustelu 5]

Riitta kiinnittää kommentissaan huomiota siihen, että kun yhden kerran annetaan vähän enemmän aikaa, niin kokonaisuuden kannalta asioiden selvittämiseen voi kulua vähemmän aikaa. Hänestä olisi järkevää tehostaa palvelunkäyttäjän ja työntekijöiden välistä tavoitettavuutta, jolloin aikaa säästyisi tärkeimpään eli tapaamisiin. Sampsan mielestä aikaa pitäisi myös painottaa sen mukaan, kuinka tuttuja palvelut palvelunkäyttäjälle ovat.

Hanna: *Mitä sä [Sampsa] ajattelet, ku sä, eksä jotain vähän samantyylistä äsken sanonu? ...Että...et osalla ei oo ollu niin hyvää se palvelu, mitä sulla ehkä on?*

Sampsa: *Niin, tai no, niinku nimenomaan just se, että mun mielest pitäis ottaa huomioon niinku nää...ööö...asiaks, asiakkaaks pyrkivät ihmiset. Jotka haluaa niitä palveluita, niinku niille pitäis tehdä ne päätökset nopeemmin. Ku taas nää tällaset asiakkaat jotka valmiiks, niil on tietyt kuviot mitkä,*

Rami: *Aivan.*

Sampsa: *...mitkä pitää tehdä.[Ryhmäkeskustelu 3]*

Asiakkaaksi pyrkivät henkilöt tarkoittanevat uusia asiakkaita, koska Sampsa erottelee puheessaan asiakkaat kahteen luokkaan, joista toisessa ovat *pyrkivät* ja toisessa *valmiit* asiakkaat. Sampsa on tässä Espoon suunnitelmien kanssa samoilla linjoilla, koska niissä kerrotaan, että ”erityisesti uusien asiakkaiden intensiiviseen palveluun panostetaan.”

Palveluiden keskittäminen herätti verrattain vähän keskustelua palvelunkäyttäjien keskuudessa. Se vähä, mitä aiheesta nousi esille, liittyi resursseihin.

Hanna: *Mmm. Mitä te ajattelette siitä et kaikki on samas talossa?*

Rami: *Siis on, toisaalta se on hyvä, mut se että justiin että...etet...tekeeks se sitte palvelulle mitä? Et väheneekö, niinku onko tää niinku se sitte maksu tästä sit se, että, että kun yhdistetään yheks isoks yksiköks ni työntekijöitä jää kummiskin sitten pois, et se vaan tehostetaan toimintaa sillä et siel on, sanotaan että siel on sama määrä, mitä esimerkis tääl on työntekijöitä, mutta, yksiköt yhdistetään. Et sitten, se vaan sitte tehään sitä kautta.*

Sampsa: *Nii tai sitte tehään työntekijöistä asiakkaita.*

Rami: *Niin, niin.*

Hanna: *Mm.*

Rami: *Mut se et, nii. Et onks... Se on vähän niinku kakspiippunen juttu että et...*

Hanna: *Tulkitsenko oikein et toimia voi jos resursseja on tarpeeks?*

Rami: Joo. Kyl mä, sen näin nään. Et mä...Se on niinku..vähän...Mulla ainaki, mä ajattelen näin et yleensä kun tämmösii tehdään ni se tarkoittaa myös sitä, että henkilöstömäärä niinku vähenee, että vaan tehostetaan sit se toiminta. Ja sillähän pystytään niin paljon karsii kuluja. Kun ne on yhes isos paikas. Että...et et...vedetään vaan pienemmäl väkimääräl, mut tehostetummin sitte etä...[Ryhmäkeskustelu 3]

Suunnitelmien puhe toiminnan tehostamisesta saa Ramin epäilemään, että tehostaminen tarkoittaa yksiköiden yhdistämisen ohella henkilökunnan vähentämistä. Hän on huolissaan tällaisesta tehostamisesta, koska asiakasmäärä ei kuitenkaan muutu tehostamisen myötä. Myös ensimmäisessä ryhmäkeskustelussa sivuttiin samaa aihetta, kun keskittämisen pelättiin johtavan ruuhkautumiseen.

Sirpa: Mutta, se saattaa olla että siinä on suuremmat jonot. Kun on kaks vaan.

Hanna: Niin.

Mirja: Mm. [myöntävä]

Sirpa: Ja ihan totta ne varmaan ajattelee että ne on hirveen vähäset ne [käyttäjämäärät], ne varmaan miettii että kaikki käyttää jotain nettiä.

Pentti: [nauraa]

Sirpa: Ettei tuu ketään. Siel on vaan yks virkailija. [nauraa]

Hanna: Siis tällä hetkellä...

Sirpa: Kau-, kauhuskenaario. [Ryhmäkeskustelu 1]

Kahden keskitetyn toimipisteen ruuhkautumisen pelko on ymmärrettävää. Kahdestatoista palvelunkäyttäjistä yksitoista tulkitsi niin, että Espoon suunnitelmat aiheuttavat resurssien uudelleen jakoa tai siirtämistä siten, että henkilökohtaisesta palvelusta nipistetään ja resursseja suunnataan esimerkiksi sähköisiin palveluihin. Tästä näkökulmasta on luonnollista pelätä, että keskittäminen ja tehostaminen aiheuttavat ruuhkaa palvelupisteisiin. Riitan keskittämiseen liittyvät huolet ovat vielä astetta vakavampia.

Riitta: - - Mut ainoastaan tosiaan pelottaa se, et miten ne sit pystytään tehokkaasti ja hyvin jakamaan, ettei siellä oo sellasta jotain kaaosta jossa tota noin niin on hirveesti ihmisiä, jotka odottaa ja on vihasia ja sitten siellä joku jumittaa joku somaliankielinen ryhmä ja sitten vie kohtuuttomasti aikaa, jollon tässä alkaa olee jo turvallisuuskysymys, että...Siellä pitää olla sit vartijoita ettei siellä tuu niinku tappeluita ja jokatapauksessa siellä varmaan pitäis olla vartijat. Et tää kuulostaa semmoselta keskittymältä et täällä ei oo enää turvallista liikkua, että miten sit niinkun semmonen, vanha mummo tulee sinne...terveyskeskukseen, ni se voi kokea sen jopa vähän pelottavana, mut emmä tiedä tietenkään et miten tää tulee menemään. Mutta tota..Mutta että, tää kuulostaa vähän semmoselta....sekrifikaatiolta, vai mikähän se sana nyt olisi, emmä tiedä mitä se edes tarkoittaa, tuli vaan tämmönen hieno sana mieleen, että jotenkin että joku tämmönen alue, jonne menee sitten, ja sitten ne joilla on rahaa menee muualle....Semmoselta...

--

Timo: *et se just, mä allekirjotan ja mä oon ihan samaa mieltä tässä, ku sanoit että tulee, että jos tulee tämmönen tota tommonen oikeen megainstanssi yhteen paikkaan mis on kaikki ni siin täytyy tosiaan olla näitä turva-, noita securitas-ukkoja kans siellä pyörimässä että jos se rupee niinku hirveesti olee niinku et se, turva tunne säilyy. Ettei sitä voi aatella silleen että niin että jos yks vartija-vahtimestari jossain ties missä päin taloa menee ja...ja tota..Ett vaikka täs ei nyt ketään mitään lyödä mitää leimaa otsaan, mut se on ihan selvää et ku niitä asiakkaita on paljon, ni joskus mä oon tääläki nähny ihan päihtyneenä..*

Hanna: *Mm.*

Timo: *Ja sit jollain on ollu repus oluttaki mukana ja juonu sitä tossa odotus-
saliski ja toki se kyllä lähti sitten, mä näin senki että...Mutta, tämmöset niinku
pienet, pienet tota ni no niitä tulee aina niitä tapauksia että jos on paljon, iso
mesta mis on paljon palveluita ja saman katon alla niin...ni kyllä siel täytyy sit-
ten niitä jätkiä, turvajätkiä olla pari-kolme.[Ryhmäkeskustelu 5]*

Hyvinvointikeskus on Riitan ja Timon mielikuvissa täysin päinvastainen kuin Espoon suunnitelmissa. Kummankin pelkona on, että keskuksesta tulee ruuhkautumisen seurausena turvaton paikka, jossa riidellään ja tapellaan. Riitta käyttää sanaa sekrefikaatio puhuessaan siitä, miten taloudellisesti paremmassa asemassa olevat valitsevat jonkun toisen paikan asioida. Uskon hänen hakeneen sanaa segregatio, jolla voidaan viitata joko rodun tai sosioekonomisen aseman perusteella tapahtuvaan vapaaehtoiseen tai pakotettuun eriytymiseen (esim. Hårsman & Quigley 1995; Cobley 2012). Timo puhuu megainstanssista ja turvallisuudesta. Hänestä isossa toimipisteessä pitää olla riittävästi vartijoita, koska nykyisetkin kokemukset pienestä toimistosta ovat osoittaneet, että aula-
ssa voi olla joskus levotonta. Keskustelu hyvinvointikeskuksesta Timon ja Riitan kanssa jatkui vielä siitä näkökulmasta, että yksityisyyttään on vaikeampi varjella, jos kaikki palvelut ovat samassa yksikössä.

Riitta: *Niin no on siinä mun mielest jotain kynnystä sinne menemisessä ja sitte
siinä öö, asiakkuudessa et emmä tykkää et mun kaikki naapurit tietää, et mä oon
törmänny mun naapureihin sossussa, nykyssä, ihan samassa talossa asuvia, ni
se ei oo semmonen miellyttävä kohtaaminen, mutta sehän on näitä sossuäidin
varjopuolia [nauraa]. Iteppähän on siinä asiakkaana että ei siinä mitään ja
hänki [se naapuri siis] on, et ei siinä mitään mutta tota...Eikä niitä nyt voi var-
maan välttää, mutta tää keskittyminen, emmä tiedä lisääks se sitten niinkun et
koska nyt tulee sit tosi iso alue ja on suurempi todennäköisyys et kaikki frendit on
siellä...Mut mikäs siinä, ei siinä mitään. Mut joten, joku siinä mulla on, kuitenkin
joku semmonen....mä en oo sisäistänyt itteeni...tai...miten sitä pitäis nyt sanoa et-
tä...Mä ihan ylpeenä menen sinne, eikä siinä ole mitään, eikä ketään joka käy
sossussa ajattele et siin on mitään...mut joku siinä kuitenkin pikkusen on sem-
monen. Mut yleisesti tästä vielä että, et ku tässä oli ”päämääränä on asiakkai-
den kohtaaminen”. Nyt ku ajattelee tätä kokonaisuutta mitä tässä nyt pikkuhil-*

jaa avautuu, ni jotenki tuntuu et tässä kohtaa se securitaksen mies ja sitte asiakas ja mummot juoksee karkuun ja joku semmonen niinku, ei tää nyt tunnu kauheen...että jos suurennetaan ja niinkun asiakasmääriä, vähennetään toimipisteitä, ni miten se kohtaa tän asiakaslähtöisyyden kanssa? En tiedä. Siinä on kyllä nyt haastetta.[Ryhmäkeskustelu 5]

Kun Riitta puhuu hyvinvointikeskuksesta, hän viittaa Espoon puheenvuorossa *Palveluiden keskittäminen* kuvailtuun malliin, jossa keskuksessa olisi myös lastensuojelun palvelut ja terveysasema. Kun hän siis puhuu tuttuihin törmäämisestä, hän tarkoittaa sitä, että nekin, jotka eivät ole sosiaalipalveluiden käyttäjiä, asioivat jatkossa samassa talossa terveysasioissaan. Yksityisyyden säilyttämisen kannalta tilanne on siis hänen arvionsa mukaan huononemassa. Tässä vaiheessa en käsittele yksityisyysaihetta enempää, koska sitä on käsitelty jo sivuilla 55–56. Merkittävämpi huomio resurssien kannalta on Riitan ääneen lausuma mielikuva paikasta, jossa palvelunkäyttäjä kohtaakin **sosiaalialan työntekijän sijaan turvamiehen**. Resurssien vähentämisellä voi siis Riitan mielikuvien mukaan olla aika järkyttäviäkin seurauksia.

Viimeisenä, muttei vähäisimpänä palvelunkäyttäjät pohtivat rahallisten resurssien tilannetta ja merkitystä sosiaalipalveluille. Palvelunkäyttäjien keskuudessa oli erimielisyyttä siitä, mikä on tämänhetkinen kaupungin rahatilanne.

***Pentti:** On kaupungil rahaa, jokainen sen tietää.*

***Sirpa:** No...*

***Pentti:** Kerta oon mä nähny ne tota, viime ja toissavuoden budjetit et mitä oli jääny ylijäämää.*

***Hanna:** Joo.*

***Pentti:** Mä en ymmärrä minne ne ylijäämät menee ku täst on muutamia vuosia, viissataa miljoonaa euroa.*

***Sirpa:** taskuun jollekin.*

***Pentti:** Ai nii ku kaupungin johtajia palkataan koko ajan ja ne saa kolkyttuhatta käteen kuukaudessa.. tai kymppitonnin vähintään pienempi johtaja..[Ryhmäkeskustelu 1]*

Pentin mukaan rahaa pitäisi siis olla. Kysymykseksi vain jää, mihin rahat on käytetty. Olli puolestaan piti selvänä, että rahaa ei ole ollut, ja siitä nykyiset ongelmat johtuvatkin.

***Olli:** Sit, hei se olis eri jos rahaa olis ollut, mut se ei toimis. Sit me puhuttais ihan eri asioista.*

***Hanna:** mm. Aivan.*

Olli: *et nytte ku me molemmat tiedetään, että täs on ihan turha alkaa ehdottelee että lisää henkilökuntaa, koska sitä ei tuu vaikka ehdotettais ni se on ihan turha mennä tommoseen niinku vaan sanajaaritteluun et me ollaan molemmat, sitten näköjään realisteja että me tiedetään tää tausta. Nii.*[Ryhmäkeskustelu 2]

Keskusteluissa tuli esille, että valtaosa palvelunkäyttäjistä ymmärtää suunnitelmien takana olevan tiukkenevat kuntien budjetit ja säästöpyrkimykset. Ollilla oli selkeä mielihope siitä, miten tehostamisen pitäisi vaikuttaa sosiaalipalveluihin.

Olli: *Mut tota, mä oon ihan vakuuttunut siitä, ensinnäkin sen nopeuden takii se säästää rahaa...*

Hanna: *Mut edelleen miks se on hyvä et se säästää rahaa?*

Olli: *Se että ne rahat voidaan käyttää johonki muuhun.*

Visa: *Johonki muuhun.*

Olli: *Hei, siis lisää henkilökuntaa mitä me tarvitaan...*

Hanna: *niin.*

Olli: *Elikkä siihen niin sanottuun...*

Hanna: *Tää kuulostaa vähän tyhmältä ku mä sanon näin, mut mä haluan et sä ite sanot sen.*

Olli: *Joo, joo. Et siihen henkilökuntaan mikä tarvitaan lisää.*

Visa: *Nii.*

Olli: *Mihkä ei oo riittävästi elikkä juuri siihen palvelutason parantamiseen. Se, sehän on ollu vaan rahasta ni sit taas siihen että kun ne on kerran vähennetty ni ne ei välttämättä tuu takas, mut se on sitten niinku sen ajan murhe...*[Ryhmäkeskustelu 2]

Sähköisten palveluiden avulla säästyneet resurssit tai rahat pitäisi siis suunnata suoraan palvelutason parantamiseen, mikä Ollin ja Visan mukaan tarkoittaa lisähenkilökunnan palkkaamista. Tästä seuraisi, että tosiasiassa sähköisiin palveluiden panostaminen ei säästäisi rahaa kokonaisbudjetista, vaan ainoastaan mahdollistaisi sen, että säästyneitä resursseja kohdennettaisiin sinne, missä niitä eniten kaivataan.

7.6 Selkokieltä ja selittämistä

Edellä olen kuvannut melko laajasti kaikkea sitä, mitä palvelunkäyttäjät puhuivat kuullaan Espoon puheenvuorot. Suunnitelmista keskustelu oli oikeastaan heille helpompaa kuin olin osannut odottaa, mutta muutamia isoja esteitä esiintyi. Ajattelen, että myös esteiden raportointi on tärkeää, vaikka tutkimuskysymykseni ei sitä kysykään. Esittelen tässä luvussa niitä ongelmia, joita Espoon puheenvuorot aiheuttivat ryhmäkeskusteluihin. Tyypillisin esimerkki osallistumisen esteistä on määrittelemättömien käsitteiden käyttö, siis epäselvä kielellinen ilmaisu.

***Sirpa:** Niin sitte että itsepalvelussa siis. Missä sä, mihin sä sillon työnnät, jolleki robotilleko sä työnnät nää tositteet, tiliotteet sun muut? Eiks tää oo vähän naurettavaa?*

***Mirja:** Ja mikä on tämä erilaiset tietoa jakavat portaalit?*

***Hanna:** Mä en sitäkään tiedä. Niin siellä lukee, että tää on tulevaisuutta.*

***Sirpa:** Mikä toi portaali, mitä se tarkoittaa?*

***Mirja:** Emmä tiä.*

***Pentti:** Se on joskus parinkymmen vuoden päästä.*

***Mirja:** Portaati?*

***Sirpa:** Eiks se vois olla suomea? Suomen kielellä toi? [Ryhmäkeskustelu 1]*

Olen jo aikaisemmin tuonut esille, että esimerkiksi itsepalvelupistettä ei ole suunnitelmassa juurikaan avattu. Ei ole kirjoitettu, mitä siellä tehdään tai missä ne ovat. Palvelunkäyttäjien mielikuviin ei kovin pitkälle riittänyt itsepalvelupisteiden suhteen.

***Sampsä:** Nii kai siin on itsepalvelupisteessä sillon joku peili millä sä pystyt höpöttelee itelles.*

***Rami:** Nii ja saat kirjottaa itte toimeentulotukihakemuksen siinä, sehän on itsepalvelupiste sillon. [Ryhmäkeskustelu 3]*

Vaikka tämä mielikuva itsepalvelupisteestä olisikin Ramin, Sampsan ja Sirpan taholta osittain sarkasmia tai jonkinlaista huumoria, tulkitsen sitä kuitenkin niin, että he kommentoivat tuohon tyyliin tietysti syystä: siksi, että sosiaalipalveluita ei voi ajatella itsepalveluna. Palvelunkäyttäjien puheesta ylipäänsä käy monessa eri yhteydessä ilmi, että sosiaalipalveluihin tullaan, koska ei enää pärjätä ”itsepalveluna” ilman toisten apua.

Palvelunkäyttäjiä hämmentävät myös oudot sanat, jotka eivät nykyisellään kuulu sosiaalipalveluiden vakiosanastoon, kuten portaali, jota ei sitäkään ole avattu suunnitelmissa

lainkaan. Toki portaali-sanana merkitys⁶ voi jollekulle olla aivan itsestään selvä, mutta palvelunkäyttäjille se ei ollut. Toinen tällainen vaikeaksi koettu käsite oli orkestroija.

Iiris: - -....mitä mä nyt sanoisin. Mä en tiiä mikä toi orkestroija on..[nauraa]

Hanna: Joo-o, mä oon suoraan ottanu sen yhest tekstistä et se ei oo mikään mun keksintö se ilmeisesti tarkoittaa vähän niinku kapellimestarii sillee että...et eri tyytit niinku tuottaa niitä palveluita ja sit Espoo vaan niinku johtaa tavallaan sitä...

Iiris: Joo.[Keskustelu 6]

Iiris ei ollut ainoa, joka tarttui sanaan orkestroija. Myös Riitta kysyi suoraan, mitä sillä tarkoitetaan. Pidän itsekin sanaa vaikeana, ja kuten yllä olevasta sitaatista voi lukea, oman ymmärryksen mukaan se tarkoittaa symbolista kapellimestaria, joka johtaa palveluita. Olen jäänyt miettimään, miksi ei sitten ole käytetty sanaa kapellimestari. Hakukonehaku internetissä sanalla *orkestroija* antaa ensimmäiseksi tulokseksi sivun, jossa puhutaan tietohallinnosta ja palvelukokemuksen orkestroimisesta. Muut tulokset viittaavat joko musiikkiin tai talousaiheisiin. Se, että kielitoimiston sanakirja ei tunne muuta käyttöyhteyttä kuin musiikin⁷, viittaa siihen, että kyseessä on musiikista talouselämään lainattu termi. Talouselämässä tunnettujen termien käyttö sosiaalipalveluita kuvailuvissa tulevaisuuden suunnitelmissa on mielestäni outoa. Kenelle teksti on kirjoitettu?

Suunnitteluun osallistumisen esteeksi voi hyvin muodostua myös se, että itse suunnitelma on kirjoitettu niin epäselvään muotoon, että kukaan läsnäolijoista ei ymmärrä kokonais kuvaa oikein.

Riitta: Mä en ymmärtäny että mitä tää tarkoittaa. Eli...ööö ”aikuisten sosiaalipalvelujen keskus” ää ja niitä on kaksi.

Hanna: Joo.

Riitta: Mitäs sitte on nää...”Hyvinvointikeskuspalvelukeskittymät” eli niitäkö on useampia?

Hanna: Ei. Vaan...tai siis..tää on nyt sil taval hankala asia, et täst, niinku täst keskittämisestä ja näist keskuksista ja palvelukeskittymistä on hirveen paljon tekstii, mut missään ei oo silleen selkeästi niinku selostettu että et ”okei, hyvinvointipalvelukeskus palvelukeskittymä on yhtä kuin Perkkaan toimisto”.

Riitta: Mm.

⁶ **2. atk** yrityksen tms. ylläpitämän sivuston (vars. WWW-sivuston) pääsivu, joka tarjoaa käyttäjälle pääsyn sen omiin ja muihin palveluihin, palveluportti (MOT Kielitoimiston sanakirja 2.0 © Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Kielikone Oy).

⁷ **orkestroida mus.** soitintaa orkesterille (MOT Kielitoimiston sanakirja 2.0 © Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Kielikone Oy).

Hanna: Et mä oon vaan koonnu näit lauseit tähän ja itse ymmärrän sen niin, et se tarkoittaa toi hyvinvointikeskuspalvelukeskittymä just Perkkäata, ja Etelä-Espoota.

Riitta: Eli siis kaikki sosiaali- ja terveyspalvelut kahdessa toimipisteessä koko Espoon aluella?

Hanna: No terveyspalveluita on niinku muuallaki.

Riitta: Okei, eli terveyskeskuksia varmaan lakkautetaan, mutta osa säilyy. Mahdollisesti.

Hanna: Mahdollisesti.

Riitta: Mutta että sosiaalipalveluita on kahdessa toimipisteessä, mikä tää Etelä-Espoo on, onkse joku Tapiola?

Timo: Just meinasin kysyy sitä samaa asiaa. Et mikä se on. [Ryhmäkeskustelu 5]

Hyvinvointikeskuspalvelukeskittymä ei ole minun keksimäni termi, vaan sellainen, joka on löytynyt Espoon suunnitelmista. Myönnettäköön, että koska olen itse tiivistänyt Espoon puheenvuorot, olen osittain vastuussa myös sekavasta lopputuloksesta. Tosiasia kuitenkin on, että en itsekään oikein ymmärtänyt, mihin on tulossa keskuksia ja mitä palveluita niissä on. Tyydyin vain ottamaan lauseita mukaan, koska ajattelin, että jos lähdemateriaalissa ei tarkemmin kerrota, niin yhtä hyvin voimme käyttää mielikuvitustamme. Valitsemani esimerkki kuvaa mielestäni hyvin sitä, miten vaikeaa oli välillä ymmärtää, mitä itseasiassa on suunnitteilla.

Toisaalta myös jotkin yksittäiset lauseet, kuten ympäristön pienempää kuormittavuutta koskeva kohta, saivat palvelunkäyttäjät ymmälleen. Mirjalle lause ympäristön kuormittavuudesta tarkoitti palvelunkäyttäjien vastuuta ympäristön saastuttamisesta, ja hän pohiti, että pitääkö ”kulkea jalan”. Timolle lause tarkoitti jotakin aivan muuta.

Timo: No sit mua kiinnostas niinku, mä nyt kyl tän, lukemani ymmärrän, mut mä en osaa ymmärtää sitä tähän, tähän itse asiaan et mitä tää on että käyt - ”joiden käyttö perustuu ympäristön entistä pienempään kuormittavuuteen”.

Hanna: mm.

Timo: Nii mikä tässä nyt järjestelmässä kuormittuu, että... Et mä en ymmärrä niinku sitä. Kyllä sanan ymmärrän...mutta niin, et miten tätä nyt pyritään niinku et se kuormittas vähemmän että tarkoittaa sillä nyt sitä hh...[mieltii] Tai kenen lähtö-, kenen kannalta sitä nyt, kuka tässä nyt kuormittaa tavallaa, et onkse ne asiakkaat jotka kuormittaa sossuu...niinku kaikilla toiveillaan et [huvittuneena]. Et et, pitää vaan saada niinku semmonen, vielä, tiukemmat rajat sinne. [Ryhmäkeskustelu 5]

Timon tulkinnan mukaan ympäristö on sosiaalitoimisto ja kuormittava tekijä palvelunkäyttäjä. Ympäristön kuormittavuus voidaan siis tulkita monesta eri näkökulmasta, jos sitä ei ole kunnolla avattu. Asiaa olisi varmaan auttanut, jos suunnitelmateksteissä olisi

suoraan kerrottu esimerkiksi siitä, miten hyvillä paikoilla sijaitsevat toimistot mahdollistavat palvelunkäyttäjien asioimisen julkisia kulkuvälineitä käyttäen ja yksityisautoilua välttäen. Tosiasia on, että minäkään en tiedä, miten tarkalleen on ajateltu ympäristön kuormittavuutta pienentää. Edellä esitin yhden tulkinnan, mutta oikeastaan sosiaalipalveluita käyttävät yksityisautoilija kuulostavat sen verran harvinaisilta, että kyseessä lie-
nee kuitenkin väärä tulkinta.

8 TULOSTEN YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

8.1 Palvelunkäyttäjien vastapuheenvuorot

Tutkielmassani olen kutsunut Espoon suunnitelmia palvelurakennemuutoksesta Espoon puheenvuoroiksi. Nimitys on ollut luonteva, sillä dialogisissa keskusteluissa palvelunkäyttäjien kanssa suunnitelmat otettiin vastaan puheenvuoroina: niille naurettiin, niistä kiihdyttiin ja niiltä kysyttiin epäselviä asioita. Ennen kaikkea niille *vastattiin*. Tämä puheenvuorojen ja vastausten vuorottelu on ollut kiehtovaa, ja se on saanut minut miettimään palvelunkäyttäjien äänen painoa. Aiemmin (luvussa 6.5), esitin suorien sitaattien käytön syyksi juuri sitä, että palvelunkäyttäjien ääni kuuluisi paremmin. Minua vaivasi kuitenkin se, että Espoon puheenvuorot ovat jotakuinkin selkeä ja tiivis esitys, jonka rinnalla palvelunkäyttäjien keskustelut eivät näytä läheskään yhtä selkeältä. Näistä pohdinnoistani johtuen, olen tiivistänyt palvelunkäyttäjien keskusteluissaan esittämiä ajatuksia ja kirjoittanut *Palvelunkäyttäjien vastapuheenvuorot*. Vastapuheenvuorot (4kpl) perustuvat analyysissani havaitsemiin pääluokkiin, ja olen nimennyt kunkin vastapuheenvuoron pääluokan mukaisesti.

Ajattelen, että vastapuheenvuorot ovat varsinen vastaus tutkimustehtävääni, jota luvussa neljä kuvasin. Esittämässäni tutkimustehtävää kuvaavassa kuviossa (kuvio 1, sivu 24) palvelunkäyttäjät tulkitsevat Espoon suunnitelmia ja tutkija puolestaan selittää heidän tulkintojaan. Olen edellisessä luvussa esittänyt palvelunkäyttäjien tulkintoja lähes kommentaarin⁸ tapaan, mutta vastapuheenvuorot ovat tutkijana keinoni nousta vielä astetta ylemmälle tasolle, ja esittää oma tulkintani siitä, mitä palvelunkäyttäjät vastaisivat Espoolle. Vastapuheenvuorot ovat osittain puhekielisiä, mutta ajattelen tyylin olevan sopiva tähän tarkoitukseen, koska vastapuheenvuorojen kuuluukin kuulostaa tavallisen ihmisen puheelta, jotta se erottuisi institutionaalisesta tekstistä.

⁸ Kommentaari tarkoittaa sana-sanalta tai kohta-kohdalta tekstin selitystä, jonka tarkoituksena on selvittää tekstin ja siinä käytetyn kielen merkityksiä lukijalle.

8.2 Paluu perusasioihin

Espoon puheenvuorot (sivuilla 28–29) sisältävät paljon muutoksia nykyisiin sosiaalipalveluihin ja hienoja lupauksia tulevaisuudesta. Vaikka palvelunkäyttäjät ottivatkin suunnitelmat melko positiivisesti vastaan, heidän vastauksissaan toistuu yhtenäinen linja, jota voisi kutsua *paluuksi perusasioihin*. Uudet ja hienotkaan suunnitelmat eivät saaneet palvelunkäyttäjiä (muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta) ihastelemaan tulevaisuuden mahdollisuuksia. Sen sijaan he kiinnittivät puheissaan huomiota tärkeiksi pitämiinsä asioihin, jotka ovat sosiaalipalveluissa perusasioita. Perusasialla tarkoitan jotakin sellaista, joka mainitaan sosiaalihuoltoa tai toimeentulotukea koskevassa laissa, tai joka perustuu yleisiin sosiaalihuoltoa koskeviin eettisiin ohjeisiin.

Ensimmäinen toimittamani vastapuheenvuoro kuuluu näin:

Enemmän henkilökohtaista palvelua ja vähemmän kynnyksiä. Henkilökohtainen palvelu tarkoittaa ennen kaikkea tapaamisia sosiaalialan ammattilaisen kanssa. Tapaamisilla palvelunkäyttäjät saavat ymmärrystä tilanteisiinsa, apua ongelmiinsa ja työntekijä voi tehdä vaikuttavaa sosiaalityötä muun muassa tekemällä palvelunkäyttäjän kannalta oikeita päätöksiä. Tarjoamalla henkilökohtaista palvelua ehkäistään myös kirjallisen asioimisen tuottamia vaikeuksia ja palveluista putoamista. Sähköisten palveluiden ajanvaraus ja nettineuvonta tukisivat hyvin henkilökohtaisen palvelun tarvetta, kunhan muistetaan palvelunkäyttäjien yksilölliset ongelmat. Sosiaalipalveluilla täytyy säilyä vastuu sekä ”manuaalisten” palveluiden tarjoamisesta jatkossakin että palvelunkäyttäjien opastamisesta sähköisten palveluiden käyttämiseen. Vertaistuellla ei henkilökohtaisen palvelun tarve poistu, eikä matalan kynnyksen pisteelle ole tarvetta, ellei siellä ole tarjolla henkilökohtaista palvelua.

Palvelut tuottavat myös paljon erilaisia kynnyksiä asiointiin, etäännyttäen palvelunkäyttäjiä ja tehden asioimisesta vaikeaa. Palveluiden tuottamia kynnyksiä syntyy muuan muassa kirjallisen asioimisen, ahtaiden tilojen, yksityisyyden suojan puuttumisen, huonojen toimintatapojen ja virkailijoiden huonon käytöksen takia. Toisaalta asiointi on myös henkilökohtaisista syistä vaikeaa, koska palvelunkäyttäjä on itsessään häpeällistä ja leimaavaa ja sen lisäksi elämäntilanne saattaa rajoittaa asiointimahdollisuuksia.

Kolmantena kynnysten tuottajan on ympäristö: toiset ihmiset ja fyysiset tilat voivat saada palvelunkäyttämisen tuntumaan vastenmieliseltä. Myös köyhyys voi muodostua kynnukseksi asioida, mikä palveluntuottajan pitäisi huomioida suunnittelussa.

Henkilökohtainen palvelu on lakiin perustuva perusasia (ks. Laki toimeentulotuesta 1412/1997, § 14a; Asiakaslaki 812/2000, § 7, § 8). Se on palvelunkäyttäjille kaikkein tärkeintä, koska henkilökohtaisesta palvelusta, sen saamisesta, sisällöstä ja vaikutuksesta puhui jokainen tutkimukseeni osallistunut henkilö. Tulkintani mukaan palvelunkäyttäjät haluavat korostaa Espoolle jokaisen sosiaalitoimiston palvelunkäyttäjän tarvitsevan henkilökohtaista palvelua, ja että Espoon puheenvuoroissa mainitut omatoimisuus, aktiivisuus, itsepalvelu ja vertaistuki eivät poista tätä tarvetta. Palvelunkäyttäjillä on myös huolta siitä, ettei asioiminen vaikeutuisi liikaa tulevaisuudessa.

Ryhmäkeskusteluissa puhuttiin paljon kynnyksistä. Tulkitsen kynnysilmiön esiinnousemista siten, että palvelunkäyttäjät tietävät joutuneensa kohtaamaan kohtuuttomia tilanteita esimerkiksi yksityisyyden suojaan nähden. Vaikka he eivät suoraan sitä sanoneetkaan, niin yksityisyyden suoja on asiakaslain turvaama perusasia (Asiakaslaki 812/2000, § 14). Peruasioita ovat myös kunnioittava ja asiallinen kohtelu, sekä sen tiedostaminen, että aikuissosiaalityön asiakkaat ovat toimeentulotuen asiakkaina vähävaraisia (Asiakaslaki 812/2000, § 14). Tiivistämäni toinen vastapuheenvuoro Espoolle käsittelee juuri toimeentulotukea, joka tulee käsittää perusasiaksi lakisääteisyiden vuoksi (Laki toimeentulotuesta 1412/1997).

Toimeentulotuen prosessit sujuviksi. *Nykytilan vakavat ongelmat eli käsittelyajan venyminen yli sallitun, virheet päätöksenteossa, perustoimeentulotuen harkinnanvaraisuus, kuiteilla pompottaminen, huono tiedotus ja väärrien ohjeiden antaminen on korjattava. Prosessia parannettaisiin, kun tiedottaminen olisi tehokkaampaa, lisäselvityspyynnöt tulisivat tekstiviestillä ja hakemuksen voisi jättää sähköisesti. Sähköisen järjestelmän pitäisi olla helppo ja sellainen, että se antaa käyttäjälle palautetta toimenpiteistä. Palvelunkäyttäjät voisivat itse muuttaa ja katsoa tietojaan sekä tarvittaessa olla yhteydessä sosiaalityöntekijään sähköisen järjestelmän kautta.*

Toisessa vastapuheenvuorossa palvelunkäyttäjät antavat Espoon kaupungille vakavan huomautuksen asioista, jotka eivät ole kunnossa. Nämä asiat ovat palvelunkäyttäjien elämän kannalta erittäin merkityksellisiä, eikä niitä saa ohittaa, vaikka uudistuksia tulisikin. Uudistuksiin sinänsä suhtaudutaan positiivisesti, jos ne hyödyttävät palvelunkäyttäjiä. Puheenvuoro on lyhyt, mutta sen sisältö on painava.

8.3 Osallistuminen mahdollisuutena

Tutkielmaani osallistuneet palvelunkäyttäjät eivät suoraan osanneet vaatia osallistumista sosiaalipalveluiden suunnitteluun, mutta analyysini paljasti heillä olevan paljon tietoa ja kokemusta siitä, miten asioiden tulisi olla. Heidän kokemuksensa, neuvonsa ja ideansa johtivat minut toimittamaan seuraavan vastapuheenvuoron tällaiseksi:

Osallisuuden tukemista, aitoa kuuntelemista ja palveluiden järkevää suunnittelua. Palvelunkäyttäjillä on kokemusta, jota pitäisi hyödyntää suunnittelussa virheiden ja pettymysten välttämiseksi. Vertaistukiryhmiin tarvitaan ammattimaista ohjausta sekä sosiaalitoimiston tukea sopivien tilojen ja ryhmäläisten löytymiseksi. Myös onnistuneeseen vertaistukiryhmään voisi saada vinkkejä ja uusia ideoita palvelunkäyttäjiltä. Palvelunkäyttäjien osallisuutta tuetaan kuuntelemalla heidän ideoitaan ja järjestämällä heille aitoja mahdollisuuksia olla suunnittelussa mukana. Asukastilat, matalan kynnyksen piste ja sähköiset järjestelmät ovat sellaisia asioita, joissa palvelunkäyttäjät mielellään jakaisivat ideoitaan, jos niitä kuunneltaisiin. Osallisuutta eivät vahvasta loukkaavat lauseet, joiden voidaan tulkita viittaavan palvelunkäyttäjien hyvinvointiriippuvuuteen.

Palveluiden suunnittelun keskiössä on oikea ja riittävä henkilökunnan määrä. Laadukkuus sosiaalipalveluissa tarkoittaa sitä, että riittävä määrä henkilöstöä pystyy takaamaan palvelunkäyttäjille nopean ja virheettömän palvelun, eikä henkilökohtaiseen palveluun pääseviä jouduta karsimaan. Käytössä olevat resurssit pitää kohdentaa oikein, ja niiden käyttö pitää suunnitella hyvin. Esimerkiksi pidennetyt aukioloajat kuluttavat jo ennestään tiukkoja henkilöstöresursseja, samoin sähköiset palvelut. Sähköisistä palveluista mahdollisesti säästytävä resurssi pitäisi kohdistaa henkilökohtaisen palvelun parantamiseen eli henkilöstön määrän lisäämiseen. Lisäämällä henkilökuntaa voitaisiin

antaa joko pidempiä tapaamisaikoja, jolloin asioiden kokonaisvaltainen selvittäminen olisi helpompaa, tai aikoja kohtuullisen nopealla varoitusaajalla. Aikaresurssien painottaminen uusiin asiakkaisiin on perusteltua, koska heidän pitäisi saada nopeasti apua. Keskittämisen osalta resursseissa tulisi huomioida, että asiakasmäärä pysyy toimistojen yhdistämisestä huolimatta samana. Keskitetyissä toimipisteissä voi siis tulla ruuhkaa, ja jonottamisen seurauksena tappeluita. Ruuhkautumisen vaara pitäisi huomioida henkilöstöresursseissa, erityisesti turvamiesten osalta. Kaiken kaikkiaan kaupungin budjetissa olevia varoja tulisi käyttää järkevästi.

Tässä kolmannessa vastapuheenvuorossa korostuu palvelunkäyttäjien kokemuksen myötä tuleva viisaus. Vaikka aiemmin päätinkin olla käyttämä käsitettä kokemusasiantuntija, niin vertaistuen yhteyteen kyseinen käsite kyllä sopisi, koska keskusteluissa nousi esille todellista asiantuntijuutta. Vastapuheenvuoro korostaa palvelunkäyttäjien taitoa analysoida suunnitelmia, yhdistää kuulemiansa asioita konkreettisiin kokemuksiin ja esittää perusteltuja parannusehdotuksia tai ideoita. Se kaikki kertoo heidän halustaan aitoon osallistumiseen. Resurssipuheen tarkoitus vastapuheenvuorossa on kertoa Espoolle, että palvelunkäyttäjät tietävät realiteetit, joissa suunnitelmia tehdään. Kunnantalouden rajoitukset ovat palvelunkäyttäjille itsestään selviä ja siksi he kiinnittäisivätkin huomiota käytettävissä olevien resurssien kohdentamiseen sekä huolelliseen suunnitteluun. Pyyntö, jonka palvelunkäyttäjät esittäisivät vastapuolelle, koskee kunnioittamista: ”älä kutsu minua mukaan, jos pidät minua hyvinvointiriippuvaisena”.

Viimeinen palvelunkäyttäjien vastapuheenvuoro on syntynyt keskusteluissa esille nousseista turhautuneista kommentteista ja kysymyksistä. Olen tulkinut keskusteluamme niin, että palvelunkäyttäjät toivoisivat toisenlaista kielenkäyttöä:

Selkokieltä ja käsitteiden selittämistä. *Jos palvelunkäyttäjien osallistumista suunnitteluun pidetään tärkeänä, pitäisi huomioida kenelle puhutaan sekä kieli, jolla puhutaan. Käsitteet olisi hyvä avata vaikkapa esimerkkien avulla ja välttää turhien vierasperäisten sanojen käyttöä. Puhumalla selkeästi uusista ja vieraista asioista luodaan osallistumisen mahdollisuuksia niille, jotka eivät päivittäin ole tekemisissä tietyn termistön kanssa.*

Selkokielen pyytäminen linkittyy aiemmin esittämäni taustateoriaan institutionaalisista teksteistä (luku 3.2). Se, että tekstien lukijat eivät vieraiden sanojen takia ymmärrä tarkalleen mistä puhutaan, on instituution keino uusintaa valtaa. Insituutio, eli Espoo, esiteli julkisissa teksteissä suunnitelmiaan, mutta omalla kielellään. Tutkimuksessani palvelunkäyttäjät tarttuivat asiaan, ja pyysivät minua selittämään. Hankalaksi asian teki se, että myös minä tutkijana olin institutionaalisen tekstin ulkopuolella, eli yhtä tietämätön kuin palvelunkäyttäjät. Vaatimus selkokielestä ja selittämisestä ei siis suoraan tullut palvelunkäyttäjiltä, mutta käymämme keskustelun perusteella uskallan esittää vastapuheenvuoron yhteisenä toiveenamme.

9 POHDINTA, ARVIOINTI JA EETTISYYS

9.1 Menetelmistä

Tutkimukseni sekundääriaineisto käsittää keräämäni kirjallisen materiaalin Espoon palvelurakennemuutostusta koskevista suunnitelmista. Olen aiemmin (luvut 5.1 ja 5.2) esitellyt ja arvioinut aineistonkeruun prosessia sekä käyttämäni analyysimenetelmää. Pidän tekemiäni valintoja pätevinä ja tarkoituksenmukaisina. En tässä enää arvioi aihetta enempää, koska tutkimukseni kannalta tärkeämpää on arvioida primääriaineistoa.

Primääriaineiston keräämiseen halusin käyttää dialogista menetelmää, vaikka se oli minulle entuudestaan tuttu ainoastaan teoriakirjallisuudesta. Dialogisten keskustelujen toteuttamistavaksi valitsin ryhmäkeskustelut (lukuunottamatta yhtä), koska halusin vähentää omaa rooliani dialogien toteutuksessa ja antaa painoarvoa palvelunkäyttäjien tulkinnoille. Ryhmätilanteet eivät kuitenkaan suoraan poista yksilötilanteen ongelmia, sillä ryhmäkeskusteluissa on (tutkijan vaikutuksen ohella) vaarana yksittäisten henkilöiden dominoiva vaikutus keskustelun kulkuun (Syrjälä & Numminen 1988, Eskolan & Suorannan 2001, 97 mukaan). Tällä tarkoitetaan, että ryhmässä yksi henkilö voi johtaa keskustelua johonkin tiettyyn suuntaan, jolloin tutkimustulokset eivät oikeastaan olisi peräisin ryhmästä, vaan yksilöstä. Tässä tutkimuksessa dominointia ei mielestäni ollut juurikaan havaittavissa. Toisinaan joku innostui puhumaan tärkeänä pitämästään asiasta toisten ollessa hiljempaa, mutta yleensäottaen muut palvelunkäyttäjät liittyivät keskusteluun, pyysivät palaamaan aiheeseen tai sopivan hetken tullen veivät keskustelua toiseen suuntaan. Jos dominointia onkin esiintynyt, niin sen vaikutusta tasapainottaa tutkimuksessani se, että keskusteluita oli yhteensä kuusi. Tällöin yhdessä keskustelussa esillä olleet asiat suhteutuvat viiteen muuhun keskusteluun.

Ryhmäkeskustelujen lisäksi aineistoni sisälsi myös yhden yksilökeskustelun, kuten olen (sivulla 36) kertonut. Koska raportoin jo aiemmin keskustelun erilaisuudesta, keskityn tässä yksilökeskustelun merkittävyyteen tutkimukseni kannalta. Pohdin välillä, mitä tekemistä on yksilökeskustelulla ryhmäkeskustelujen ohessa: olisiko tämä aineisto pitänyt

poistaa analyysistä ja jättää kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle, koska se oli niin erilainen? Päädyin kuitenkin pitämään viimeisenkin keskustelun aineistossani mukana, koska 1) myös siinä palvelunkäyttäjä tulkitsee Espoon suunnitelmia ja 2) koska tutkimukseni tavoitteena oli tukea osallistumista. Arvioni mukaan viimeisen keskustelun sulkeminen tutkimuksen ulkopuolelle olisi ollut sekä palvelunkäyttäjäosallisuuden että ihmisoikeuksien tukemisen näkökulmasta täysin vastoin tutkimukseni ideologisia periaatteita. Lisäksi yhden keskustelun ulkopuolelle sulkeminen olisi tehnyt tyhjäksi myös tutkimus- esitteessä antamani lupauksen siitä, että tulokset julkaistaan ja näin palvelunkäyttäjien ääni tulee kuuluviin. Katson, että näistä näkökulmista myös Iiriksellä on täysi oikeus osallistua keskusteluun.

Käymämme keskusteluita voidaan arvioida myös niiden dialogisuuden näkökulmasta. Dialogin erityispiirteet (tunnustuksellisuus, luottamus ja kumppanuus, s. 20–21) toteutuivat arvioni mukaan keskusteluissamme hyvin, vaikka Sulkunen (1990) kirjoittaa, etteivät puhujat ryhmähaastatteluissa oikeasti asettaudu dialogiin, vaan puhuvat enimmäkseen toistensa ohi. Ohipuhumisen takia keskustelut ovat sekavia ja vaikeasti tulkittavia, joka tekee analyysin tekemistä haastavaa. (Sulkunen 1990, 266.) Tutkimukseni perusteella väitän, että Sulkusen arvio on liioiteltu. Aineistostani on luettavissa useita esimerkkejä siitä, miten palvelunkäyttäjät antautuivat todelliseen dialogiin ja ”ajattelivat yhdessä”, jatkaen toinen toistensa lauseita ja jopa ideoita (ks. Ulla & Leena (yksityisyydestä) sivu 55, Visa & Olli s. 72, Rami & Sampsa s. 79). Sulkunen viittaa haastavuuteen myös siltä osin, että tutkija ei välttämättä ymmärrä tutkittavia, joka tekee analyysin tekemisestä vaikeaa (Sulkunen 1990, 276). Pidän tätäkin arviota liioiteltuna, koska kun olin dialogissa mukana pidin huolen, että olin myös keskustelujen sisällöissä mukana (tästä kerroin sivulla 87). Tällöin tulkintojen tekeminen jälkikäteen ei tuntunut vaikealta, vaikka analyysin tekeminen olikin kokemattomuuteni vuoksi haastavaa.

Tietenkin voi olla, että tulkintani ovat ymmärryksestäni huolimatta väärä. Tässä onkin tutkimukseni heikkous käyttäjäosallisuuden näkökulmasta: Varmistaakseni tulkintojen paikkansapitävyyden, olisi palvelunkäyttäjät pitänyt ottaa mukaan tutkimuksen tekoon myös analyysin ja tulkintojen tekemiseen. Käytännössä koko tutkimus olisi pitänyt alusta alkaen toteuttaa eri tavalla. (Esim. Hanley ym. 2003; McLaughlin 2009a.) Harmikseni sain kuitenkin tietää aiheesta enemmän vasta kun tutkimussuunnitelma oli tehty, ai-

neisto hankittu ja analyysi aloitettu. Tässä vaiheessa ei enää ollut aikaa, resursseja eikä mahdollisuutta muutta tutkimuksen toteuttamisen tapaa.

Käyttämäni dialogisen menetelmän vahvuus on siinä, että se mahdollisti palvelunkäyttäjien osallistumisen suunnittelukeskusteluun. Dialogissa palvelunkäyttäjillä oli mahdollisuus vastata Espoolle ja tuoda esille mitä ikinä he pitivät tärkeinä, sekä samalla reflektoida jo olemassa olevia suunnitelmia. En usko, että perinteisen haastattelun keinoin olisi päästy olleenkaan niin syvälle suunnitelmiin. Heikkoutena dialogisessa menetelmässä voidaan pitää sen avoimuutta: kun kysymysten sijaan on vain aloituspisteitä, on tuloksena myös sisällöllisesti laaja kokonaisuus. Toisaalta heikkous on myös vahvuus, sillä kuten on jo todettu, palvelunkäyttäjät ovat uniikkeja ja uniikkisuus pääsee dialogissa hyvin esille.

9.2 Eettisyydestä

Sosiaalityön tutkimuksessa, kuten käytännöissäkkin, on erityisen tärkeää toimia eettisesti kestäväällä tavalla. Tämän tutkielman yhteydessä olen aloittanut eettisten valintojen pohjimisen jo tutkimussuunnitelmaa tehdessäni, kun olen kirjoittanut yhden luvun verran otsikolle *Eettiset ja tutkimuseettiset kysymykset sekä tietosuojakysymykset*. Silloin tutustuin Suomen akatemian tutkimuseettisiin ohjeisiin, ja kirjoitin näin:

Suoritan tutkimukseni hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Se tarkoittaa muuan muassa sitä, että esitän tutkimuksessani asioita rehellisesti ja huolellisesti, en vääristele mitään tuloksia ja sovellan tieteellisen tutkimuksenteon kriteereitä. (Suomen akatemian tutkimuseettiset ohjeet, 5-6.) Teen parhaani, että tämä tutkimus olisi luotettava. (Elo 2010, 6)

Lisäksi kirjoitin anovani Espoon kaupungilta tutkimuslupaa, ja pitäväni huolen siitä, että kunnioitan ja suojelen tutkimuksessani mukana olevien henkilöiden yksityisyyden suojaa ja anonymiteettiä (Elo 2010, 6). Pirkko-Liisa Rauhala ja Elina Virokannas (2011) kirjoittavat sosiaalitieteellisen tutkimuksen eettisyydestä. Heidän mukaansa eettisyyttä on erityisesti opinnäytetöissä käsitelty liian suppeasti, kun eettiset pohdinnat ovat lähinnä rajoittuneet yksityisyyden suojaan (Rauhala & Virokannas 2011, 238). Tässä tutkielmassa olen pyrkinyt huolehtimaan eettisyydestä tutkimuksen läpäisevänä periaatteena.

na, joka on alkanut jo aiheen ja näkökulman (palvelunkäyttäjäosallisuus) valinnasta. Aloitan kuitenkin tutkimukseni eettisten valintojen esittelemisen yksityisyyden suojasta ja siitä miten toteutin tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden rekrytoinnin.

Koska olen ollut tutkimuksenteon aikaan myös sosiaalityöntekijänä Espoon kaupungilla (tästä lisää luvussa 9.3), olisin voinut rekrytoida palvelunkäyttäjiä omista asiakkaistani. Pidän tällaista vaihtoehtoa kuitenkin epäeettisenä, koska asiakassuhteessa palvelunkäyttäjä joutuisi asemaan, jossa valta-asemassa oleva työntekijä pyytää häntä osallistumaan tutkimukseen. Palvelunkäyttäjä ei välttämättä uskaltaisi kieltäytyä, kun pelkäisi sen vaikuttavan palveluihinsa (vaikka kertoisin vapaaehtoisuudesta), ja toisaalta voisin itse saada palvelunkäyttäjistä tietoa, joka tahtomattani vaikuttaisi asiakassuhteeseen. (ks. Rauhala & Virokannas 2011, 240)

Tutkimuksessa oli kuitenkin osallistujana yksi oma asiakkaani, joten olen pakotettu pohtimaan tilanteen eettisyyttä myös siltä osin. Kyseinen henkilö valikoitui mukaan tutkimukseen, koska hän alkoi oma-aloitteisesti keskustelemaan kanssani sosiaalipalveluiden tulevaisuudesta ja uusista vaihtoehdoista. Minusta tuntui silloin, että hänen pitäisi päästä osalliseksi suunnitteluun, koska hän oli itse pohtinut paljon asioita. Kysyin häneltä tuolloin kiinnostusta, ja hän ilmaisi olevansa kiinnostunut. Muutamaa kuukautta myöhemmin, kun piti löytää tutkimukseen osallistujia, soitin hänelle. Kysyin jälleen kiinnostuksesta ja kerroin osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Henkilö oli edelleen halukas tulemaan, joten sovimme, että hän tulee.

Asiakassuhteen näkökulmasta en pidä tilannetta ongelmallisena, koska kyseisellä henkilöllä ei ollut akuuttia selvittelyä vaativaa tilannetta, emmekä ole itseasiassa tavanneet ollenkaan ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Emme myöskään käsitelleet ryhmäkeskusteluissa sellaisia henkilökohtaisia arkaluonteisia asioita, joiden yhteyssä henkilöstä olisi paljastunut mitään yllättävää. Tarkoitan tällä sitä, että keskustelumme fokus oli sosiaalipalveluita koskevissa suunnitelmissa, ei henkilökohtaisissa asioissa, vaikka suunnitelmia peilattiinkin henkilökohtaisiin kokemuksiin. Tämä valinta oli toisaalta riskialtis, mutta toisaalta onnistunut. Tutkimukseen osallistuminen olisi saattanut vaikeuttaa suhdettamme, jos henkilön elämäntilanne olisi vaikeutunut, ja hän olisi tarvinnut apuani sosiaalityöntekijänä. Toisaalta pidän outona ajatuksena sitä, että yhteinen dialogi voisi

vaikuttaa asiakassuhteeseen negatiivisesti. Mielestäni olisi ollut kyseisen henkilön aliarvioimista, jos en olisi luottanut hänen arvionsa tilanteesta ja siihen, että *hän* kuitenkin teki päätöksen osallistua.

Loput tutkimukseeni osallistuneet palvelunkäyttäjät tulivat mukaan Raitin pysäkiltä ja toisten sosiaalityöntekijöiden avulla, kuten olen kertonut (luku 5.4). Olin palvelunkäyttäjille siinä vaiheessa tuntematon henkilö, jonka reaktiota kieltäytymiseen ei tarvinnut pelätä. Raitin pysäkillä olin vain vierailemassa, enkä edes pyytänyt vastauksia heti ja muilta palvelunkäyttäjiltä kollegani kysyivät kiinnostusta puolestani. Toki muillakin kuin omalla asiakkaallani on saattanut olla pelko siitä, että kieltäytyminen vaikuttaa heidän saamaansa palveluun, mutta ajattelen, että tämä ratkaisu kuitenkin pienensi kieltäytymisen pelkoa.

Ottaessani yhteyttä heihin, jotka olivat luvan antaneet, en koskaan viitannut siihen, että henkilö olisi jo suostunut tutkimukseen, vaan kerroin soittavani, koska henkilö oli antanut siihen luvan. Yritin ratkaista itsemäärämisoikeuden kunnioittamista koskevia kysymyksiä (Rauhala & Virokannas 2011, 240) myös siten, että kertosin puhelimesta edelleen tutkimukseni tarkoitusta, aihetta ja vapaaehtoisuutta ja kysyin sen jälkeen kiinnostusta. Kerroin myös jokaisen keskustelun aluksi, että asioista, joista ei halua keskustella ei tarvitse keskustella.

Keskusteluissa tarjosin kahvia, teetä sekä vettä ja kerroin tarjoiluista etukäteen. Juomien tarjoaminen perustui ajatukseen osallistujien huomioon ottamisesta (Hanley ym. 2003, 41) ja ilmapiirin rentouttamisesta. Palkkioksi osallistumisesta lupasin kaikille yhden elokuvalipun, ja sen myös jokaiselle annoin, kun dialoginen keskustelu oli käyty. Jotkut pitivät palkkiolla houkuttelemista epäeettisenä, koska sillä houkutellaan henkilö osallistumaan vastoin todellista haluaan. Voidaan myös ajatella, että puhuttaessa toimeentulotuen asiakkaista pienikin palkkio voi merkitä henkilölle suurta kannustinta. Palvelunkäyttäjäosallisuuden ideologian näkökulmasta palkkio on kuitenkin perusteltu: se on kunnioituksen osoitus mukana olleille ja korvaus siitä, että he antavat arvokasta aikaansa tutkimukselle. Tästä näkökulmasta ajateltuna palkkiona käyttämäni elokuvalippu oli oikeastaan *liian vähäinen palkkio*. (INVOLVE 2003; McLaughlin 2009a, 35–40, 55–56.)

Yksityisyyden ja anonymiteetin suojaa olen yrittänyt tässä tutkimuksessa varjella myös tekemilläni muutoksilla käyttämiini sitaatteihin. Muutokset eivät ole poistaneet tunnisteiksi tuleminen mahdollisuutta kokonaan, sillä esimerkiksi Iiriksen kohdalla on selvää, että hän on nuorin osallistuja. Lisäksi on mahdollista, että joku sosiaalityöntekijä tunnistaa tutun palvelunkäyttäjän, koska yksityiskohtia on luettavissa runsaasti. Rauhalan ja Virokannaksen (2011) mukaan yksityisyyden turvaamiseksi riittävät yleensä tekemäni muutosten ja poistojen kaltaiset keinot (Rauhala & Virokannas 2011, 243), mutta läpinäkyvyyden nimessä haluan eritellä tätä asiaa tarkemmin. Henkilöllisyyden paljastumisen riski on tutkimukseni eettisen kestävyysnäkökulmasta heikkous, ja olen tietoisesti päättänyt asettaa palvelunkäyttäjät tähän riskiin. Perustelen seuraavaksi päätöstäni.

- 1) Palvelunkäyttäjät osallistuivat tutkimukseen, jonka tarkoitus oli tutkia heidän jäsenyyksiään palvelurakennemuutoksesta. Tavoitteena ei ollut kerätä tietoa henkilökohtaisista asioista, eikä kenenkään tarvinnut niistä puhua, ellei halunnut. Keskusteluissa ei tästä syystä noussut esille sellaista tietoa, jota voisi käyttää yksittäisiä palvelunkäyttäjää vastaan.
- 2) Sosiaalitoimiston henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Vaikka joku työntekijä tunnistaisikin tutkimuksessani olleen palvelunkäyttäjän, luotan siihen, ettei hän vaitiolovelvollisuuden (Asiakaslaki 812/2000, luku 3) ja sosiaalialan eettisten ohjeiden (ks. Talentia 2005) mukaisesti paljasta eikä käytä tietojaan.
- 3) Henkilöllisyyden suojaaminen vielä tiukemmin olisi ollut mahdollista vain jättämällä suorat lainaukset pois. Autenttisen materiaalin puuttuminen olisi johtanut tutkimukseni arvon laskemiseen luotettavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta, jolloin olisin ollut uuden eettisen pulman edessä. Palvelunkäyttäjien kutsuminen tutkimukseen, jossa heidän ei annettaisi puhua, olisi epäeettisenä. Samoin olisi epäeettistä tuottaa epäluotettavaa ja tietoarvoltaan vähäistä tutkimusta.

Palvelunkäyttäjäosallisuuden näkökulmasta tutkimuksessani on muitakin eettisiä puutteita. Eräs näistä puutteista on, että palvelunkäyttäjien kuuluisi ”omistaa” tämä tutkimus (Rauhala & Virokannas 2011, 241). En huomannut ajatella asiaa ajoissa, joten minulla

ei ole tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden yhteystietoja, jotta voisin heille tutkimuksen luovuttaa. Toivoisin, että he kuulisivat jostain yhteisen tutkimuksemme valmistumisesta, jotta voisin antaa heille omat kopiot. Heidän tulisi saada arvioida kriittisesti tätä tutkimusta ja tässä esitettyjä väitteitä.

Eettisyyden näkökulmasta on vielä tarpeen arvioida tutkimuksen emansipatorista pyrkimystä. Olen kirjoittanut (sivulla 14) tutkimukseni tiedonintressin olevan emansipatorinen. Palvelunkäyttäjäosallisuuden näkökulmasta emansipatorisuus näyttäytyy kuitenkin eettisesti ristiriitaisena konseptina, koska siihen sisältyy paternalistinen ajatus osallistujien tietoisuuden kasvattamisesta ja auttamisesta. Emansipatorisuudella tarkoitetaan hyvää, mutta hyväkin tarkoitus voi kääntyä itseään vastaan, jos kriittinen tarkastelu jää vajaaksi. Pyrin tutkimuksellani edistämään palvelunkäyttäjien oikeuksia, koska näin on ihmisoikeuksien näkökulmasta oikein. Jim Ife (2008, 129) kirjoittaa, että ”toimi aina siten, että vahvistat ja realisoit kaikkien ihmisten ihmisoikeuksia”. Motiivini emansipaatioon on siis moraalinen. Toteuttaessani tutkimustani olen tuonut myös palvelunkäyttäjille tiedoksi, että minusta heidän kuuluisi olla suunnittelussa osallisina. Tällä tavoin olen pyrkinyt palvelunkäyttäjien ”auttamiseen” valtaannuttamisen keinoin, vaikka todellisuudessa apuani ei ole pyydetty. Toisaalta emansipatorisuuteen liittyvistä ristiriidoista huolimatta palvelunkäyttäjät tuntuivat olevan iloisia ja kiinnostuneita tutkimuksestani.

Emansipaation todentaminen on myös hankalaa. Mistä voin tietää, olenko vapauttanut ketään tradition kahleista tai onko uutta ymmärrystä syntynyt? Vastaus on monisyinen: ensinnäkin voin todeta ainakin itse kokeneeni emansipaatiota. Olen tutkielmani tekemisen myötä kokenut sellaisen kahleista vapautumisen kokemuksen, ettei paluuta menneeseen enää ole. En voisi enää kuvitellakaan tekeväni tutkimusta mistään muusta näkökulmasta kuin palvelunkäyttäjäosallisuudesta. Lisäksi olen täysin vakuuttunut palvelunkäyttäjien oikeudesta osallistua: ennen uskoin siihen, nyt *tiedän* sen olevan pakollista. Oman vapautumiseni lisäksi minulla on aavistus siitä, että palvelunkäyttäjät kokivat vähintäänkin tulleen kohdelluiksi arvokkaina tutkimus-keskustelukumppaneina. Tahdon uskoa, että heille välittyi dialogeissa arvostukseni heidän asiantuntijuuttaan kohtaan sekä välittämiseni. Viimeisenä on sanottava, että itseasiassa emansipaatio ei ole saavutus,

vaan tavoite (Beresford 2002, 100). Tavoittelemalla emansipaatiota, tutkija on eettisesti askeleen kestävämmällä polulla.

9.3 Tutkijan positiosta tutkimuksessa

Hyvään tieteellisen käytäntöön kuuluu se, että tutkija *paljastaa* omat sidonnaisuutensa sekä asemansa tutkimuksen teossa (Suomen akatemian tutkimuseettiset ohjeet 2003, 5–6). Myös valitsemaani teoreettiseen viitekehykseen kuuluu olennaisena osana oman roolin ja asennoitumiseni kriittinen arviointi. Palvelunkäyttäjäsallisuutta korostavassa metodologiassa asia esitetään kysymällä ketä varten ja kenelle tutkimusta tehdään (Beresford 2002, 98–99). Kriittis-emansipatorisessa metodologiassa tutkimuksen odotetaan olevan *itsensä tiedostavaa* [self-aware] ja *reflektiivistä* (Finlayson 2005, 3), samoin diskurssien tutkimisessa (Fairclough 2001, 138–139) kun dialogisuudessa keskeisenä lähtökohtana on oman itsensä (Isaacs 2001, 96) sekä positionsa tunnistaminen (Mönkkönen 2002, 48–51). Mönkkönen kirjoittaa päätyneensä position käsitteeseen, koska se ilmaisee hyvin henkilöiden ja tapahtumien välistä tilannesidonnaisuutta (mt. 49). Tällä hän viittaa Harrén ja van Langenhoven (1999) esittämään ajatukseen siitä, miten ihminen voi olla erilailla asemoitunut esimerkiksi eri keskusteluissa, tai eri henkilöiden kanssa keskustellessaan. Positio voi siis vaihdella tilanteesta riippuen. (Mönkkönen 2002, 49.)

Olen tätä tutkimusta tehdessäni ollut sidoksissa hyvin läheisesti tutkimusympäristööni, koska olen samaan aikaan ollut myös työsuhteessa Espoon kaupunkiin. Sen lisäksi, että olen ollut Espoon kaupungin palveluksessa sosiaalityöntekijänä, olen myös saanut taloudellista tukea tutkimuksen tekemiseen. Tästä sidonnaisuudesta johtuvat ongelmat olen pyrkinyt välttämään sillä, että keskityin tutkimuksessa *palvelunkäyttäjien tulkintojen* tutkimiseen. Tällöin esille ei ainakaan olisi pitänyt nousta sellaisia omaa työnantajaa koskevia asioita, joiden esittäminen tuntuisi vaikealta. Pyrkimys on ollut esittää kaikki tulokset rehellisesti ja mitään salaamatta, sillä tavoin kuin ne todellisuudessa ovat. Olen myös avoimesti kertonut työsuhteestani tutkimukseen osallistuneille palvelunkäyttäjille, jotta he ovat tienneet olevansa tekemisissä samanaikaisesti myös *instituution* edustajan kanssa. Toisaalta, Iso-Britanniassa toimivan kansallisen terveyden tutkimuslaitoksen [National Institute for Health Research, NHS] rahoittaman *INVOLVE* –ohjelman julkai-

seman käyttäjäosallisuuteen liittyvän tutkimusoppaan (Hanley ym. 2003) mukaan institution ja palvelunkäyttäjien kumppanuussuhdetta edistetään juuri tutkimuksella, jossa kummatkin osapuolet ovat osallisena. Ajattelen niin, että kertomalla palvelunkäyttäjille avoimesti myös omasta asemastani, rakensin välillemme luottamusta, joka mahdollisti välillemme aidon dialogin.

Sen lisäksi, että olen pohtinut omaa positiotani työsuhteeseen liittyen, olen pohtinut sitä myös tutkijan näkökulmasta. Tutkimusaihe on lähtöisin minusta, samoin viitekehys, menetelmät ja raportointi. ”Akateemisena tutkijana”⁹ olen siis itse ratkaissut suurimman osan siitä, mitä tässä tutkimuksessa tapahtuu. Olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota käyttäjäosallisuuteen liittyviin kolmeen seikkaan (ks. s. 11): tutkimustradition rikkomiseen dialogin avulla, tutkimuksen ideologisuuteen kriittisyytenä ja emansipaationa ja peruskysymyksiin antamalla palvelunkäyttäjille äänen tuloksissa. Olen silti suurien kysymysten äärellä: Mikä tässä tutkimuksessa on oikeastaan palvelunkäyttäjien osallistumista? Olenko oikeastaan tehnyt mitään toisin, vai päädyinkö taas tutkimuksellani vain sortamaan jo valmiiksi heikommassa asemassa olevia? Miten voin sanoa olevani palvelunkäyttäjien puolella ja rinnalla, kun en silti ole ottanut heitä osalliseksi esimerkiksi raportin kirjoittamiseen? (ks. Wilson & Beresford 2000.) Joudun vastaamaan näihin kysymyksiin, että tutkimukseni ei täytä palvelunkäyttäjäosallisuuden kaikkia kriteerejä. Enimmäkseen se johtuu siitä, että olen löytänyt tärkeää kirjallisuutta liian myöhään. Vastauksena itsekritiikkiin joudun vain toteamaan, että toivoin aiheen esille nostamisen olevan sellaisenaan tärkeää, ja että ehkä tulevaisuudessa tutkimuksissa esittämiini kysymyksiin voitaisiin paneutua paremmin.

Positioiden ohella olen yrittänyt tunnistaa omat ennakkoluuloni, oletukseni, mielipiteeni ja asenteeni kaikkea tutkimuksessa tekemääni kohtaan. Olen tunnistanut itsessäni ennakkoluuloja erityisesti palvelunkäyttäjiä kohtaan, ja haluan rehellisyyden nimissä tuoda nämä ennakkoluulot esiin. Vaikka tutkimusentekoprosessini ensimmäinen ajatus olikin, että otan palvelunkäyttäjät mukaan, en silti aluksi täysin luottanut heidän kykynsä tuottaa ”laadukasta” materiaalia. Kirjoitan sanan laadukas lainausmerkkeihin, koska se, mitä laatu kulloinkin on, on suhteellinen kysymys. Arvelin aikaisemmin, että

⁹ Ilmaus on lainausmerkeissä, koska akateeminen tutkintoni on tätä tutkielmaa vailla, ja koska en pidä itseäni tutkijana. Tämä tutkimus ei ole ammattimaista tutkimusta, vaan opinnäyte.

koko tutkimusaiheeni on liian vaikea palvelunkäyttäjille ja että valitsemani menetelmä koituu tappiokseni, koska se on liian haastava palvelunkäyttäjille. Myöhemmin olen huomannut olleeni täydellisen väärässä, ja näin jälkikäteen häpeän ennakkoluulojani. Vuorovaikutustilanteissa onnistuin mielestäni torjumaan (haastavuuden ja laadukkuuden) ennakkoluulojani siten, että *kunnioitin* henkilöitä, jotka halusivat käyttää aikaansa osallistumalla tutkimukseeni. Tämän lisäksi päätin ennakkoluuloistani huolimatta kunnioittaa *mitä tahansa* materiaalia, mitä palvelunkäyttäjät tuottaisivatkaan.

Lopuksi olen yrittänyt tässä tutkimuksessa minimoida omaa asiantuntijan rooliani erityisesti silloin, kun olin dialogissa palvelunkäyttäjien kanssa. Olen halunnut välttää asiantuntijakeskeisen orientaation syntymistä, jossa toinen osapuoli tietää laajemman tietotaustansa takia asiat paremmin (Mönkkönen 2002, 53–55). Välillä tämä oli vaikeaa, koska huomasin, että palvelunkäyttäjien diskurssikäytännöissä valta on sosiaalityöntekijällä tai instituutiolla, ja palvelunkäyttäjät tuntuivat kunnioittavan tätä käytäntöä. Pyrin kuitenkin torjumaan minulle annettua *valta-asemaa* esimerkiksi kutsumalla palvelunkäyttäjia asiantuntijoiksi ja siten, että vastasin palvelunkäyttäjissä herääviin kysymyksiin ”etten tiedä sen enempää kuin hekään”. Ajattelin, että osoitan sillä olevani rehellisesti yhtä vähäisen tiedon varassa kuin he ovat.

9.4 Tutkimustuloksista

Tutkimustulosten tarkoitus on vastata tutkielman alkupuolella esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja tuottaa uutta tietoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 242–245). Tässä tutkielmassa tarkoitukseni oli hankkia tietoa siitä, miten palvelunkäyttäjät tulkitsevat Espoon palvelurakennemuutoksesta kirjoitettuja suunnitelmia. Tutkimustulosteni ja -tulkintojeni luotettavuutta voi jokainen arvioida esittämieni alkuperäisten lainausten avulla, vaikka samasta aineistosta tehdyt toisenlaisetkin tulkinnat ovat täysin mahdollisia. Se, miten näihin tuloksiin ja tulkintoihin olen päätenyt, johtuu analyysiä ohjanneista, subjektiivisista kokemuksistani. Yksi näistä subjektiivisista kokemuksista on ollut läsnäoloni dialogeissa, joita ei jälkikäteen voi kukaan (edes minä) enää samalla tavalla ymmärtää.

Koska palvelunkäyttäjäosallisuus on aiheena niin uusi, en ole voinut verrata saamiani tuloksia vastaavaan tutkimuskirjallisuuteen. Pidän tuloksia kuitenkin merkittävänä kahdesta syystä: Vastapuheenvuorot ovat **palvelunkäyttäjien** viesti päättäjille, sosiaalityöntekijöille, sosiaalitoimiston henkilökunnalle, koulutus-, kaavoitus-, ja tilasuunnittelijoille, kunnan virkamiehille, ja jokaiselle, joka jollain tapaa on asian kanssa tekemisissä. Samalla tutkimukseni on myös esimerkki siitä, millaista hyötyä palvelunkäyttäjäosallisuudesta voi olla.

Tutkimukseni on eräänlainen todistus palvelunkäyttäjäosallisuuden potentiaalista. Palvelunkäyttäjissä on suunnitteluosaamista, jota ei tällä hetkellä osata hyödyntää eikä arvostaa. Suunnitteluun osallistumista puoltavat esimerkiksi Timon esittämät ajatukset sähköisten järjestelmien koulutuksesta. Olen tulkinnut tätä ”avausta” niin, että tietyt nykyaikaisen yhteiskunnan vaatimat käyttötaidot ovat sellaisia, joita ei tuosta noin vain opitakaan, jos ihminen elää alle köyhyysrajan ja on vaikkapa työtön. Moderni sähköinen yhteiskuntamme on jatkuvalla vauhdilla siirtämässä yhä useampia palveluita internetin maailmaan, mutta unohtaa samalla ne ihmiset, joille käyttö ei puutteellisten taitojen takia ole mahdollista. Tässä on kohta, jossa palvelunkäyttäjät ovat Espoota viisaampia. He tietävät itse, mitä heiltä puuttuu, jotta he voisivat alkaa käyttää sähköisiä palveluita. Heiltä puuttuu koulutus, jota he eivät voi mistään hankkia. Heillä ei myöskään ole kotona välttämättä välineitä, joiden avulla he voisivat harjoitella itsenäisesti. Palvelunkäyttäjät toivovat asiallista koulutusta sosiaalipalveluilta, ja pidän toivomusta erittäin kohtuullisena. Oikeastaan ajattelen, että se olisi erittäin hyvää sosiaalityötä. Koulutuksen järjestäminen olisi palvelunkäyttäjien tarpeisiin vastaamista siten, että he valtaantuisivat ja voisivat itsenäisesti hoitaa asioitaan haluamallaan tavalla. Koulutusta voisi myös ajatella eräänlaisena ehkäisevän sosiaalityön muotona: annetaan koulutusta alueen asukastilassa kaikille halukkaille, ei vain niille jotka syystä tai toisesta ovat sosiaalitoimiston palvelunkäyttäjiä. Samalla voitaisiin kuitenkin tiedottaa sosiaalipalveluista ja siitä mistä saa tarvittaessa lisää tietoa tai neuvoja.

Toisena näytteenä suunnitteluun osallistumista puoltavista esimerkeistä nostan Sirpan kommentit. Sivulla 90 Sirpa nimittää toimipisteen ruuhkautumista kauhuskenaarioksi ja kytkee ruuhkautumisen siihen, että ”ne ajattelevat, että kaikki käyttää nettiä”. Tässä kiteytyy palvelunkäyttäjien suunnitteluosaaminen: Jos Sirpan ääntä olisi kuultu etukäteen,

olisi ehkä ajateltu, että **ensin** laitetaan sähköiset palvelut kuntoon, jolloin nähdään miten se vaikuttaa henkilökohtaisen asioimisen tarpeeseen ja **toiseksi** voidaan vähentää palvelusteisen määrää. Tämä on esimerkki Espoon suunnitelmista, joissa on lähdetty etenemään väärästä päästä eli sillä olettamalla, että kun A (sähköiset palvelut) toteutuu, niin B (vähemmän tarvetta palveluneuvonnalle) toteutuu. Toteutus on aloitettu kohdasta B, vaikka A:sta ei ole vielä edes pilotti-versiota kokeilussa.

Tutkimustuloksiani ei pidä yleistää koskemaan kaikkia palvelunkäyttäjii Suomessa, tai edes Espoossa. Nämä tulokset ovat tiivistys kahdentoista palvelunkäyttäjän tulkinnoista ja toimivat siten vain esimerkkinä siitä, millaiset asiat ovat palvelunkäyttäjille tärkeitä. Haluan kuitenkin tutkimustulosteni perusteella alleviivata, että tutkimukseeni osallistuneille palvelunkäyttäjille tärkeintä on henkilökohtainen palvelu, toisin kuin Espoolehdessä väitetään (ks. sivu 4). Toivoisin, että palvelunkäyttäjien tekemät tulkinnat otettaisiin huomioon ennen kaikkea Espoon kaupungissa, mutta myös muissa kaupungeissa.

Ennen kaikkea toivoisin, että tutkimustani hyödynnettäisiin mallina osallistumisen tukemisesta. Suomalaista tiedeyhteisöä ajatellen toivoisin tutkimuksen herättävän erityisesti lisää kriittistä pohdintaa palvelunkäyttäjäosallisuudesta. Palvelunkäyttäjät voisivat näin saada tieteellisesti vahvistettua oikeutusta (uudelle) asemalleen ja osallistumiselleen. Haluan korostaa palvelunkäyttäjien valtaa ja ääntä, vaikka paikoitellen vaikuttaisikin, että vain minä olen valtaa käyttänyt. Ajattelen kuitenkin, että olen palvelunkäyttäjille eräänlainen välttämätön tekninen apuväline tuomalla heidät mukaan tieteelliseen keskusteluun noudattamalla juuri tähän maailmaan sopivia diskurssikäytäntöjä (toisten puolesta puhumisesta ks. Granfelt 1998, 16–19).

Jatkotutkimuksena voisi mielestäni tutkia **palvelunkäyttäjien kanssa** esimerkiksi henkilökohtaisten kontaktien laatua ja vaikuttavuutta, toimeentulotukiprosessin ongelmakohtia sekä neuvonnan ja tiedottamisen toimivuutta. Lisäksi tärkeää olisi pilotoida yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa esimerkiksi henkilökohtaista verkkoneuvontaa siten, että palvelunkäyttäjät osallistuisivat palvelun suunnitteluun. Tällöin voitaisiin parantaa mahdollisesti käyttöön otettavan palvelun toimivuutta.

Päätökseni toteuttaa tutkimus dialogisesti on johtanut siihen, että prosessi pääsi myös tunteisiini ja ”ihon alle”. Sanon näin, koska ajattelen, että dialogisessa keskustelussa olin läsnä oikeana, luottamuksellisena keskustelukumppanina, enkä etäisenä tutkijana. Sen vuoksi keskustelukumppaneideni kertomat asiat koskettivat minua aivan erityisellä tavalla. Kirjoitin analyysivaiheessa muistiin joitakin tuntemuksiani, ja koen niiden esittämisen tässä yhteydessä perustelluksi, koska tuntemukseni toivottavasti alleviivaavat aiheen vakavuutta.

”Koko analysointiprosessin ajan olen kuullut ja muistanut mielessäni elävästi tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden äänensävyt, ilmeet, ja mielialat, jotka olivat lähes käsin kosketeltavia. Olen pyrkinyt pitämään mukana kaikki ne kommentit, joiden kohdalla muistan puhujan jollain tapaa kiihtyneen ja muutoin tunneilmaisultaan olleen erityisen painokas. Tämä ei sinänsä ole ollut vaikeaa, koska ”kuulen” (eli kuulomuistan) mielessäni aina puhujan kun luen tekstejä, vaikka tapahtuneesta onkin jo lähes vuosi. Kuulomuistaminen on luokittelun takia ollut hyvä, mutta toisaalta se on ollut myös raastavaa. Kuulomuistaminen on jatkuvasti muistuttanut, etteivät tekstit ole vain tekstejä, vaan ne ovat aitojen ihmisten aitoja puheenvuoroja. Useasti olen tuntenut suurta häpeää palvelujärjestelmän, kanssaihminen ja työntekijöiden puolesta. Vielä useammin olen ollut vähällä itkeä, koska vasta jälkikäteen ymmärrän miten vakavista ja loukkaavista asioista palvelunkäyttäjät puhuivat. Järkyttävintä on ollut huomata, että nämä vakavat asiat ovat palvelunkäyttäjille arkista todellisuutta. Tarkoitan tällä sitä, että ryhmäkeskustelujen aikaan tunsin keskustelevani ”kevyesti” suunnitelmista. Tosiasiassa keskustelimme enimmäkseen syrjäyttämisestä. Häpeän, surun ja järkytyksen lisäksi olen tuntenut syyllisyyttä siitä, että nämä kanssaihmiset ovat olleet kokemuksineen täysin kuulumattomissa. Siksi olen yrittänyt olla erityisen huolellinen analyysini kanssa, jotta tärkeät asiat kuuluisivat, ja palvelunkäyttäjät pääsisivät kauttani osalliseksi suunnittelukeskusteluun.”

LÄHTEET

* = Espoon palvelurakenneuudistusta koskevat aineistolähteet.

Ahponen, Pirkkoliisa & Järvelä, Marja (1983) Maalta kaupunkiin, pientilalta tehtaaseen. Tehdastyöläisten elämäntavan muutos. Porvoo: Werner Söderström.

Anttila Pirkko (1996) Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi Oy.

Barnes, Colin & Mercer, Geof (1997) Doing Disability Research. Leeds: Disability Press.

Beresford, Peter (2005) 'Service user': Regressive or liberatory terminology? Disability & Society 20 (4), 469–477.

Beresford, Peter (2001) Service users, social policy and the future of Welfare. Critical Social Policy 4 (21), 494–512.

Beresford, Peter (2002) User Involment in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? Social Policy & Society 1 (2), 95–115.

Cobley, D.S. (2012) Towards economic empowerment: Segregation versus inclusion in the Kenyan context. Disability and Society 27 (3), 371–384.

Elo, Hanna 2010. Pro gradu -tutkielman tutkimussuunnitelma. Julkaisematon lähde.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2001) Johdatus laadulliseen tutkimukseen (5. painos). Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Espoo (2011/4). Lehti (ja julkinen tiedote) espoolaisille.
<<http://www.espoo.fi/download/noname/%7BC1864DEA-7D33-4144-8B62-E9EAB7C80856%7D/14485>> [Viittauspäivä 28.4.2012].

* Espoon sosiaali- ja terveystalvet 2020. Palveluverkkouudistus, sosiaali- ja terveystalvutakunta 10.6.2010. Dokumentti on alun perin julkaistu avoin Espoo –portaalissa, mutta löytyy tätä nykyä vain lautakunnan pöytäkirjan liitetiedostoista.
<[http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/intrakun_e.nsf/3e12a7fbc9e6736c22569d90040f1cd/3fb94c981a0483b7c22577d1003781c5/\\$FILE/Palveluverkkouudistus%20kalvot%20LTK10062010.pdf](http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/intrakun_e.nsf/3e12a7fbc9e6736c22569d90040f1cd/3fb94c981a0483b7c22577d1003781c5/$FILE/Palveluverkkouudistus%20kalvot%20LTK10062010.pdf)> [Viittauspäivä 9.4.2012].

* Espoon kaupunginvaltuuston kokouksen pöytäkirja 13.12.2010. Pöytäkirjan asianumero 10: Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020.
<http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/intrakun_e.nsf/3e12a7fbc9e6736c22569d90040f1cd/2C7CF3E3390A9ECAC225780700273F20?OpenDocument> [Viittauspäivä 9.4.2012].

* Espoon kaupunginvaltuuston kokouksen 13.12.2010 tekemät muutokset Palveluverkon järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020 – dokumenttiin .
<[http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/intrakun_e.nsf/3e12a7fbc9e6736c22569d90040f1cd/2c7cf3e3390a9ecac225780700273f20/\\$FILE/Kokouksessa%20muutettu%20liite%20Palvelut%20ja%20palveluverkko%202020.pdf](http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/intrakun_e.nsf/3e12a7fbc9e6736c22569d90040f1cd/2c7cf3e3390a9ecac225780700273f20/$FILE/Kokouksessa%20muutettu%20liite%20Palvelut%20ja%20palveluverkko%202020.pdf)> [Viittauspäivä 9.4.2012].

Fairclough, Norman (1992) Discourse and social change. Cambridge: Polity Press.

Fairclough, Norman (2002a) Discourse, social theory, and social research: The discourse of welfare reform. Journal of sociolinguistics 4 (2), 163–195.

- Fairclough, Norman (2006) *Language and globalization*. London: Routledge.
- Fairclough, Norman (2001) *Language and power*. Harlow: Longman.
- Fairclough, Norman (2002b) *Language in New Capitalism*. *Discourse & Society* 13 (2), 163–166.
- Fairclough, Norman (1995) *Media Discourse*. London: Edward Arnold.
- Fairclough, Norman (1997) *Miten media puhuu*. Suom. Virpi Blom & Kaarina Hazard. Tampere: Vastapaino.
- Finlayson, James Gordon (2005) *Habermas: A Very Short Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Fox, Joanna (2008) *The Importance of Expertise by Experience in Mental Health Services*. *International Journal of Leadership in Public Services* 4 (4), 39–44.
- Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Habermas, Jürgen (1987) *Knowledge & Human Interest*. Cambridge: Polity Press.
- Hankamäki, Jukka (2003) *Dialoginen filosofia. Teoria, metodi ja politiikka*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hanley, Bec, Bradburn, Jane, Barnes, Marian, Evans, Clare, Goodare, Heather, Kelson, Marcia, Kent, Alastair, Oliver, Sandy, Thomas, Sarah & Wallcraft, Jan (2003) *Involving the public in NHS, public health, and social care research: Briefing notes for researchers* (ed. Steel, Roger). (2nd ed.). INVOLVE:n julkaisu. <<http://www.invo.org.uk/wp-content/uploads/2011/12/BriefingNoteFinal2003.pdf>> [Viittauspäivä 14.1.2012].
- Harré, Rom & van Langenhove, Luk (1999) *Positioning Theory*. Oxford: Blackwell.
- Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (2007) *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (2. tark. p. ed). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla (2000) *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudamus.
- Heuru, Kauko (2002) *Kunta perusoikeuksien toteuttajana*. Helsinki: Talentum.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2001) *Tutki ja kirjoita* (7.-8. painos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hodge, Suzanne (2005) *Participation, discourse and power: A case study in service user involvement*. *Critical Social Policy* 25 (2), 164–179.
- Hårsmann, Björn & Quigley, John M. *The Spatial Segregation of Ethnic and Demographic Groups: Comparative Evidence from Stockholm and San Francisco*. *Journal of urban economics* 37 (1), 1–16.
- Ife, Jim (2008) *Human rights and social work: towards rights-based practice* (Rev. ed. [2nd ed.]). Cambridge: Cambridge University Press.
- INVOLVE (2003) *A guide to paying members of the public who are actively involved in research: For researchers and research commissioners, (who may also be people who use services)*. (Rev.ed.) [Verkkojulkaisu] <<http://www.bartsandthelondon.nhs.uk/assets/docs/payingusers.pdf>> [Viittauspäivä 5.5.2012].
- Isaacs, William (& johdanto Senge, Peter) (2001) *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito: urauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään*. Suom. Maarit Tilman. Helsinki: Kauppakaari.
- Kangas, Risto (1987) *Jürgen Habermasin kommunikatiivisen toiminnan teoria*. Helsinki: Tutkijaliitto.

- Koivisto, Juha & Väliverronen Esa (1987) *Julkisuuden valta*. Jürgen Habermasin sekä Oskar Negtin ja Alexander Klugen julkisuusteorioiden tarkastelua. Tampereen yliopisto, tiedostusopin laitos, sarja A. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Valtion säädöstietopankki Finlex.
<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>> [Viittauspäivä 14.4.2012].
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997) Valtion säädöstietopankki Finlex.
<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>> [Viittauspäivä 15.4.2012].
- Lonkila, Markku & Silvonen, Jussi (2002) Laadullinen tekstianalyysi ATLAS.ti 4.2 -ohjelmalla. [Verkkojulkaisu] <<http://www.valt.helsinki.fi/atk/atlas/s2002/lonsil.pdf>> [Viittauspäivä 6.5.2012].
- McDonald, Catherine (2006) *Challenging Social Work: The Context of Practice*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- McLaughlin, Hugh (2009a) *Service User Research in Health and Social Care*. London: SAGE Publications Ltd.
- McLaughlin, Hugh (2009b) What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next? *British Journal of Social Work* 39 (6), 1101–1117.
- Middleton, D. & Edwards, D., (1990) *Collective remembering* (ed.). Worcester: SAGE.
- MOT Kielitoimiston sanakirja 2.0 © Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Kielikone Oy.
- Muhr, Thomas & Friese, Susanne (2004) *User's Manual for ATLAS.ti 5.0*. (2nd ed.). Berlin. [Sähköinen käsikirja].
<http://www.atlasti.com/uploads/media/atlman_02.pdf> [viittauspäivä 15.12.2011].
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) *Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- * Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020.
<<http://www.espoo.fi/hankkeet/?Path=1;28;29;1047;1098;47897;114746>> [Viittauspäivä 15.12.2010].
- * Palvelumarket-malli 2020 -yleisesittely. Espoon sosiaali- ja terveysterveystoimen ehdotus 16.2.2010, päivitetty 29.3.2010.
<<http://www.espoo.fi/hankkeet/?Path=1;28;29;1047;1098;47897;114746>> [viittauspäivä 25.1.2011].
- Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus. –Asiantuntijoiden näkökulma. [Verkkojulkaisu] <<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>> [Viittauspäivä 22.4.2012].
- * Pöytäkirja, Espoon kaupunginvaltuuston kokous 13.12.2010.
<http://www.espoo.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=3EE04BF13F89BE3BC225780700273EF5&Kanta=kunnari\\intrakun_e.nsf> [Viittauspäivä 11.1.2011].
- Raitin pysäkki. <http://www.redcross.fi/aktiivit/osastot/helsinki-uusimaa/keha-espoo/raitin_pysakki/fi_FI/raitin_pysakki/> [Viittauspäivä 6.5.2012].
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–255.
- Siivonen, Riku (toim.) (2010) *Metropolin hyvinvointi*. Helsinki: Demos Helsinki & Jyväskylän yliopisto.

- Sosiaali- ja terveysministeriö (2011): Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Helsinki. [Verkkojulkaisu]
<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-16805.pdf> [viittauspäivä 15.12.2011].
- Sulkunen, Pekka (1990) Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 264–285.
- Suomen akatemian tutkimuseettiset ohjeet (2003). [Verkkojulkaisu].
<<http://www.aka.fi/Tiedostot/Tiedostot/Julkaisut/Suomen%20Akatemian%20eettiset%20ohjeet%2003.pdf>> [Viittauspäivä 30.11.2010].
- Suomen perustustuslaki (731/1999) Valtion säädöstietopankki Finlex.
<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>> [Viittauspäivä 6.5.2012].
- Syrjälä, L. & Numminen, M. (1988) Tapaustutkimus kasvatustieteessä. Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia 51.
- Talentia (2005) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. [Saatavilla verkossa] <http://www.talentia.fi/files/558/1649_Etiikkaopas2005_1_.pdf> [Viittauspäivä 6.5.2012].
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- * Tuottavuusohjelma vuosille 2009–12. Liite Espoon kaupunginvaltuuston kokouspöytäkirjassa 6.4.2009.
<http://www.espoo.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=B3F8DA5A6A6CC46EC22575A6003FFC0A&kanta=kunnari\\intrakun_e.nsfhttp://www.espoo.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=B3F8DA5A6A6CC46EC22575A6003FFC0A&kanta=kunnari\\intrakun_e.nsf> [Viittauspäivä 9.3.2011].
- * Valtuuston 14.12.2009 päättämät periaatelinjaukset palveluverkon kehittämisessä.
<<http://www.espoo.fi/hankkeet/?path=1;28;29;1047;1098;109547>> [Viittauspäivä 11.1.2011].
- Varto, Juha (2005) Laadullisen tutkimuksen metodologia. [Verkkojulkaisu]
<http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf> [viittauspäivä 15.12.2011].
- Värri, Veli-Matti (2002) Hyvä kasvatus- kasvatus hyvään: dialogisen kasvatuksen filosofinen tarkastelu esityisestään vanhemmuuden näkökulmasta. Tampere: Tampere University Press.
- Wilson, Anne & Beresford, Peter (2000) ”Anti-Oppressive Practice”: Emancipation or Appropriation? British Journal of Social Work 30 (5), 553–557.
- YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus (1948).
<<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/043/88/IMG/NR004388.pdf?OpenElement>> [Viittauspäivä 21.4.2012].



Tutkimusinfo

Espoon kaupungin
palvelurakennemuutostus sosiaalitoimiston
asiakkaiden jäsentämänä

HEI!

Teen parhaillaan Pro Gradu -tutkielmaa aiheesta *Espoon kaupungin palvelurakennemuutostus sosiaalitoimiston asiakkaiden jäsentämänä*. Tutkimus on osa Helsingin yliopiston sosiaalityön opintojani.

Tutkimustani varten tarvitsen **keskustelukumppaneita**, jotta voin keskustella suoraan palveluiden käyttäjien kanssa sosiaalitoimiston tulevaisuudesta. Ajatuksena on, että tutkimus suoritetaan ryhmäkeskusteluina, joihin osallistuu kolme sosiaalitoimiston asiakasta sekä minä tutkijana. Keskustelut nauhoitetaan tutkimuksen kirjoittamista varten.

Tämä on kutsu sinulle! Olen erittäin kiinnostunut kuulemaan juuri sinun ajatuksiasi ja mielipiteitäsi asioista, ja keskustelussa voit vapaasti kertoa mieleesi tulevat risut ja ruusut. Tutkimusta varten sinun ei tarvitse mitenkään valmistautua taikka tietää mitään erityistä. Tarkoituksena on keskustella asioista ryhmässä ja saada tutkimuksen tulosten avulla keskusteluissa heränneitä ajatuksia ja mielipiteitä kuuluviin. Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista, eikä vaikuta asiointiisi sosiaalitoimistossa.

Keskustelut käydään Kilon sosiaalitoimiston tiloissa siten, että läsnä ovat ainoastaan keskustelijat ja tutkija (Hanna Elo). Keskustelijoiden henkilötietoja ei käytetä tutkimuksessa, eikä niitä tulla missään vaiheessa tutkimusta yhdistämään keskustelijoiden mielipiteisiin, vaan kaikki tunnistetiedot poistetaan tuloksista. Keskusteluissa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa keskustelijoita tai muita keskusteluissa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi välittömästi tunnistaa.

Jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla annetaan palkkioksi: elokuvalippu.

Tutkimuksen tulokset tullaan julkaisemaan Pro Gradu -tutkielman muodossa ja tutkielma luovutetaan Espoon kaupungille sekä Helsingin yliopistolle. Näin keskustelujen ääni tulee julkiseksi ja päättäjille käytettäväksi, eikä jää ainoastaan tutkijan omaksi tiedoksi.

Jos haluat osallistua tutkimukseen tai haluaisit vielä tietää jotakin, ole ihmeessä yhteydessä niin vastaan kysymyksiisi. Voit jättää soittopyynnön Espoon kaupungin vaihteeseen ja sanoa viestiksi **tutkimus** niin soitan sinulle, tai laittaa suoraan minulle sähköpostia.

Ystävällisin terveisin,

Hanna Elo
tutkimuksen tekijä
09 816 30 11 /vaihde
hanna.elo@espoo.fi

Suostumuslomake

Tutkimuksen suorittaja: Hanna Elo, hanna.elo@helsinki.fi

Aihe: Suostumus haastattelun

Minä _____ suostun siihen, että minua haastatellaan tutkimukseen, jonka aihe on *Espoon kaupungin palvelurakennemuutos sosiaalitoimiston asiakkaiden jäsentämänä*. Annan luvan nauhoitetun haastattelumateriaalin käyttöön tutkimustarkoituksessa.

Minulle on kerrottu, että tuloksista kirjoitetaan pro gradu -tutkielma, joka julkaistaan ja luovutetaan Espoon kaupungille sekä Helsingin yliopistolle.

Haastattelunauhoja kuuntelee ainoastaan tutkimuksen tekijä, joka vastaa tutkimusaineiston turvallisesta säilyttämisestä. Haastatteluaineisto tuhoetaan, kun sitä on käytetty edellä mainitun mukaisesti tutkimusmateriaalina. Henkilöllisyyteni ei tule ilmi valmiista tutkimuksesta.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Liite 3: Koontitaulukko

Enemmän henkilökohtaista palvelua.... ...ja vähemmän kynnyksiä.		Toimeentulotuen prosessit sujuviksi.	Osallisuuden tukemista, aitoa kuuntelemista ...ja palveluiden järkevää suunnittelua.	Selkokieltä ja selittämistä.	
Henkilökohtaisen palvelun ensisijaisuus	Kynnyksykysymykset	Toimeentulotuen prosessin parantaminen	Palvelunkäyttäjälähtöinen suunnittelu	Resurssien merkitys	Osallisuuden esteet suunnittelussa
Sähköiset palvelut henkilökohtaisen palvelun tukena. 21kpl	Henkilökohtainen kynnys. 22kpl	Sujuvuutta sähköisillä. 12kpl	Suunnitelman heikkous. 21kpl	Työntekijäresurssit. 11kpl	Kielenkäyttö suunnitelmissa on epämääraistä ja vaikeaa. 15kpl
Henkilökohtaisen palvelun tärkeys. 18kpl	Ympäristön tuottama kynnys. 6kpl	Nykytilan ongelmat. 12kpl	Vertaistuen mahdollisuudet. 6kpl	Rahalliset resurssit. 5kpl	
Vertaistukiryhmä ei korvaa henkilökohtaista palvelua. 2kpl	Palveluiden tuottama kynnys. 39kpl	Toimeentulotuen neuvonta. 8kpl	Osallisuus. 9kpl	Aikaan liittyvät resurssit. 9kpl	
Matalan kynnyksen toimipisteeseen henk.koht palvelua. 5kpl	Köyhyyden tuottama kynnys. 3kpl		Ideat. 12kpl	Keskittämiseen liittyvät resurssit. 11kpl	
46	70	32	48	36	15